

# Conditions Générales

**DOCUMENT IMPORTANT  
À CONSERVER**



**Caixa Geral  
de Depósitos**

## Convention de gestion de compte Particuliers

Agence: .....

N° de compte: .....

Date d'ouverture: .....

# SOMMAIRE

<b>1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>4</b>
1.1. Objet de la Convention	4
1.2. Nature du compte	4
1.3. Unité de compte	4
1.4. Comptes exclus	5
<b>2. MODALITÉS D'OUVERTURE DU COMPTE</b>	<b>5</b>
2.1. Ouverture de tout compte	5
2.2. Prise d'effet	5
2.3. Ouverture d'un compte sur désignation de la Banque de France	5
2.4. Ouverture d'un compte avec des services limités	6
<b>3. FONCTIONNEMENT DU COMPTE</b>	<b>6</b>
3.1. Les opérations	6
3.1.1. Les opérations au crédit du compte	6
3.1.2. Les opérations au débit du compte	6
3.1.3. Devises	7
3.1.4. Rectification des écritures	7
3.2. Mandat de payer - Instructions données par le Client	7
3.3. Procuration	8
<b>4. DISPOSITIONS PROPRES À CERTAINS COMPTES</b>	<b>8</b>
4.1. Comptes collectifs	8
4.1.1. Compte joint	8
4.1.1.1. Fonctionnement	8
4.1.1.2. Décès de l'un des co-titulaires	9
4.1.1.3. Dénonciation	9
4.1.2. Compte indivis	9
4.1.2.1. Fonctionnement	9
4.1.2.2. Décès de l'un des co-titulaires	9
4.1.2.3. Dénonciation	9
4.1.3. Dispositions communes	10
4.2. Compte des incapables	10
<b>5. PRODUITS ET SERVICES LIÉS AU COMPTE</b>	<b>10</b>
5.1. Les moyens de paiement	10
5.1.1. Généralités	10
5.1.1.1. Conditions de délivrance et de retrait des moyens de paiement	10
5.1.1.2. Moyens de paiement mis à la disposition du Client	10
5.1.2. Dispositions relatives aux chèques	10
5.1.2.1. Délivrance de formules de chèques	10
5.1.2.2. Remises de chèques	11
5.1.2.3. Émission d'un chèque sans provision	11
5.1.2.4. Opposition au paiement d'un chèque	12
5.1.3. Dispositions relatives aux services de paiement	12
5.1.3.1. Dispositions communes	12
a) Champ d'application	12
b) Consentement et révocation	12
c) Authentification Forte	13
d) Réception et exécution d'un ordre de paiement	13
e) Jour ouvrable	13
f) Refus d'exécuter l'ordre	13
g) Frais et montants transférés	14
h) Délais d'exécution	14
i) Mise à disposition des fonds	14
j) Dates de valeur	14
k) Mesures de sécurité	14
l) Blocage d'un instrument de paiement à l'initiative de la Banque	15
5.1.3.2. La carte de débit	15
5.1.3.3. Le virement	15
5.1.3.4. Le prélèvement	16
a) Prélèvement SEPA et Prélèvement à destination ou en provenance de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie Française ou des Îles Wallis et Futuna	16
b) Révocation	16
5.1.3.5. Contestations	16
a) En cas d'opérations non autorisées ou mal exécutées	16
b) En cas d'opérations autorisées ordonnées par le bénéficiaire ou par l'intermédiaire du bénéficiaire	16
c) Modalités de contestation	17
5.1.3.6. Responsabilité	17

a) Responsabilité en cas de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une opération de paiement	17
b) Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée	18
c) Opération de paiement autorisée dont le montant n'est pas connu	18
5.1.3.7. Relations avec les prestataires d'initiation de paiement et les prestataires de service d'information sur les comptes	19
5.1.3.8. Procédures d'interrogation du solde du compte	19
5.2. Relevés	19
5.2.1. Relevés de compte	19
5.2.2. Relevé annuel de frais et commissions	20
5.3. Les autres services	20

## **6. SAISIE-ATTRIBUTION, SAISIE-CONSERVATOIRE, SAISIE ADMINISTRATIVE À TIERS DÉTENTEUR, ET OPPOSITION À TIERS DÉTENTEUR** **20**

### **7. CONDITIONS TARIFAIRES** **21**

7.1. Tarifs	21
7.2. Dates de valeur	21
7.3. Modification des tarifs	21

### **8. POSITION DÉBITRICE DU COMPTE** **21**

8.1. Solde débiteur en l'absence de toute autorisation	21
8.2. Découvert autorisé	22

### **9. GARANTIES ET COMPENSATION** **22**

9.1. Droit de rétention	22
9.2. Compensation	22

### **10. OBLIGATIONS ET INFORMATION DES PARTIES** **22**

10.1. Communications à la Banque	22
10.2. Devoir de vigilance de la Banque	22
10.2.1. Devoir de vigilance de la Banque en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme	22
10.2.2. Devoir de vigilance de la Banque dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale	23
10.3 Secret professionnel	23
10.4. Protection des données à caractère personnel - Informatique et Libertés	24
10.4.1. Information concernant le respect de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel	24
10.4.2. Transferts de données vers des pays non membres de l'UE aux fins d'exécution des ordres de paiement	25
10.4.3. Services de paiement	25

### **11. DURÉE, MODIFICATION ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION. TRANSFERT ET CLOTURE DE COMPTE** **26**

11.1. Durée de la Convention	26
11.2. Modification de la Convention	26
11.3. Résiliation de la Convention, clôture du compte et mobilité bancaire	26
11.4. Solde débiteur à la clôture - intérêts - capitalisation	27
11.5. Décès du titulaire	27

### **12. DISPOSITIONS DIVERSES** **27**

12.1. Réclamations / Médiation	27
12.1.1. Traitement des réclamations – Contacts	27
12.1.2. Traitement des réclamations – Engagement de délais	27
12.1.3. Médiation	28
12.2. Garantie des dépôts	28
12.3. Charte de l'accessibilité bancaire et Charte sur l'inclusion bancaire	28
12.4. Effets de la convention	29
12.5. Divers	29
12.6. Loi applicable – Langue	29

### **ANNEXE 1** **29**

Coordonnées des autorités de contrôle	29
Autorités de la concurrence	29

### **ANNEXE 2** **29**

Glossaire	29
-----------	----

# Conditions Générales

## Entre les soussignés :

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS S.A. – société anonyme de droit portugais, au capital de 3.844.143.735 Euros, dont le siège social est sis à Lisbonne (Portugal) Avenida João XXI n° 63, prise en sa Succursale France sise à PARIS 9ème 38 rue de Provence, ayant pour numéro unique d'identification 306 927 393 au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris et autorisée en France sous le code banque 12619 ([www.regafi.fr](http://www.regafi.fr)), [www.cgd.fr](http://www.cgd.fr) ci-après dénommée « la Banque »

## Et

« Le Client ».

Les Coordonnées des autorités de contrôle compétentes et les informations permettant au Client de s'assurer de l'habilitation de la Banque sont indiquées en Annexe des présentes Conditions Générales.

## PRÉAMBULE

La Convention de Gestion de Comptes de Particuliers, ci-après dénommée "la Convention" est conclue conformément à l'article L.312-1-1 du Code monétaire et financier et à l'arrêté du 29 juillet 2009 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement conclus entre un prestataire de services de paiement et son Client.

## 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1.1. OBJET DE LA CONVENTION

La présente Convention de compte a pour objet de définir les modalités d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte de dépôt ouvert dans les livres de « la Banque » par un Client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Les relations entre la Banque et le Client relatives aux opérations sur titres font l'objet d'une convention distincte.

Les présentes Conditions Générales associées aux Conditions Particulières, aux Conditions Tarifaires, aux Conditions du contrat d'abonnement à des services de Banque à distance (internet, internet mobile) « Convention CGD ON- LINE », et le contrat porteur de carte constituent la convention de gestion de compte Particuliers ci-après, dénommée « la Convention ». Ensemble, ils forment un tout indivisible et indissociable.

La présente convention définit le cadre contractuel régissant les conditions d'utilisation du compte ouvert au nom du Client et les engagements contractuels de la Banque et du Client.

### 1.2. NATURE DU COMPTE

Le compte ouvert par le Client est un compte de dépôt destiné à enregistrer les opérations du client relatives à sa seule vie privée, à l'exclusion de toutes opérations professionnelles.

### 1.3. UNITÉ DE COMPTE

A la demande du Client ou pour certaines opérations, il pourra être ouvert différents comptes, sous-comptes ou comptes à rubriques, en euro ou en d'autres monnaies. Ces comptes, sous-comptes ou comptes à rubriques seront considérés comme des sous-ensembles du compte, bénéficiant d'une simple autonomie comptable. Ils formeront ensemble, à tout moment, un tout indivisible, quelles que soient leurs modalités de fonctionnement. A défaut de convention expresse entre les parties, ce principe d'unité de compte trouvera à s'appliquer quelle que soit la numérotation ou l'identification des comptes, sous-comptes ou comptes à rubriques, quelle que soit la monnaie des opérations enregistrées et quelle que soit l'agence de la Banque où ces comptes sont ouverts.

En application de ce principe, la Banque est en droit de refuser d'effectuer un paiement dès lors que le solde fusionné de tous ces comptes se révèle insuffisant quelle que soit la position de l'un des comptes considérés. Ce principe d'unité de compte ne fait pas obstacle, à l'intérieur du compte unique, à l'application d'intérêts différenciés sur chacun des comptes considérés. S'agissant des comptes en devises, la situation du compte dans son ensemble, s'appréciera en euro. Les opérations en monnaies étrangères seront déterminées à cet effet d'après le cours de la (des) devise(s) concernée(s) sur le marché des changes de Paris au jour de cette appréciation. Toute opération portée au débit ou au crédit d'un compte sera convertie de plein droit, sauf convention contraire, dans la monnaie de tenue du compte. Certaines opérations pourront toutefois être exclues du principe de l'unité de compte. Peuvent ainsi être logés dans un compte spécial :

- Les chèques et effets impayés, dont la Banque peut se trouver porteur, afin de permettre à celle-ci de conserver ses recours contre les tiers,

- Les créances assorties de sûretés réelles ou personnelles ou de privilèges. La Banque, toutefois, se réserve la faculté de renoncer à individualiser une ou plusieurs des écritures visées aux deux alinéas précédents, lesquelles sont alors passées en compte.

La Banque peut également, après avoir logé ces écritures sur un compte spécial, les transférer en tout ou partie et à tout moment sur le compte.

## 1.4. COMPTES EXCLUS

Sont exclus de la Convention :

- Les comptes à régimes spéciaux en raison de la réglementation particulière qui les régit.

# 2. MODALITÉS D'OUVERTURE DU COMPTE

## 2.1. OUVERTURE DE TOUT COMPTE

La Banque demeure libre d'accepter ou de refuser l'ouverture du compte sans être tenue de motiver sa décision.

En application des articles R.312-2 et R. 561-12 du Code monétaire et financier et l'arrêté du 2 septembre 2009 y afférent, l'ouverture du compte est subordonnée, notamment :

- à la présentation d'une pièce d'identité officielle en cours de validité comportant la photographie du Client ;
- à la production de justificatifs récents de domicile ;
- à la justification économique déclarée par le Client ou le fonctionnement envisagé du compte : le montant et la nature des opérations envisagées ; la provenance des fonds ; la destination des fonds ;
- à la connaissance de la situation professionnelle, économique et financière du Client, et le cas échéant : les activités professionnelles exercées ; les revenus ou tout élément permettant d'estimer les autres ressources ; tout élément permettant d'apprécier le patrimoine ;
- au dépôt d'un spécimen de signature du ou des titulaires et de leurs mandataires éventuels ;
- le cas échéant, à la présentation des documents officiels justifiant des pouvoirs du ou des représentant(s) légal (aux) ou judiciaire(s) du Client si celui-ci est mineur ou majeur incapable ;
- et à la signature de la Convention intégrant les Conditions Générales, les Conditions Tarifaires, les Conditions Particulières, le Contrat Porteur Carte Bancaire et la Convention CGD on-line dûment complétés.

Le Client déclare en outre être pleinement capable dans les actes de la vie civile.

## 2.2. PRISE D'EFFET

La Convention prend effet : dès sa signature, après interrogation du fichier des interdits bancaires tenu par la Banque de France.

## 2.3. OUVERTURE D'UN COMPTE SUR DÉSIGNATION DE LA BANQUE DE FRANCE

Toute personne domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix. Toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union Européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, dépourvue d'un compte de dépôt, bénéficie également du droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix. (article L. 312-1 du Code monétaire et financier).

Ce droit peut être exercé par l'intermédiaire d'une association ou fondation figurant sur une liste publiée par la Banque de France et agissant en son nom et pour son compte.

L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès d'un établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte.

En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit. Celui-ci sera tenu de lui fournir gratuitement l'ensemble des produits et services énumérés ci-après (article D. 312-5 du Code monétaire et financier) :

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- un changement d'adresse par an ;
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- la domiciliation de virements ;
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- l'encaissement de chèques et de virements ;
- les paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement (TIP) ou par virement, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ;
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de billets de l'organisme teneur de compte ;
- des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- une carte de paiement et/ou de retrait permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne.

## 2.4. OUVERTURE D'UN COMPTE AVEC DES SERVICES LIMITÉS

En cas de situation de fragilité financière liée notamment à l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés et au montant des ressources, le Client pourra se voir proposer une offre comprenant des services limités afin de réduire les frais supportés en cas d'incident. Les services inclus dans cette offre seront précisés dans l'annexe à la convention prévue à cet effet et seront soumis aux dispositions des présentes conditions générales.

## 3. FONCTIONNEMENT DU COMPTE

### 3.1. LES OPÉRATIONS

Le compte enregistre les opérations effectuées par le Client ou, pour son compte, par la Banque. De manière générale, toutes les écritures sont portées, sauf bonne fin, sur les relevés de compte du Client, sans que de ces inscriptions matérielles il puisse être déduit l'acceptation par la Banque des opérations demandées. Le risque de change éventuel lié au fonctionnement d'un compte en devises est à la charge exclusive du Client.

#### 3.1.1. LES OPÉRATIONS AU CRÉDIT DU COMPTE

Le titulaire du compte peut effectuer les opérations suivantes :

- **Versement d'espèces.** Le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces. Les dépôts d'espèces peuvent être effectués aux guichets contre délivrance par la Banque d'un reçu qui vaut preuve du versement.
- **Réception d'un virement :** le compte est crédité du montant d'un virement. Par exemple : salaire, prestations familiales, remboursements de sécurité sociale ou de mutuelles, pensions de retraite....
- **Remises de chèques :** le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs chèque(s) Le Client endosse, à l'ordre de la Banque, les chèques dont il est bénéficiaire avant de les remettre à l'encaissement par délivrance d'un reçu ou d'un document justifiant l'enregistrement comptable.
- **Remises d'effet(s) :** le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs effet(s).

#### 3.1.2. LES OPÉRATIONS AU DÉBIT DU COMPTE

Sauf convention contraire, les opérations au débit du compte sont effectuées à la condition expresse que le compte présente une provision préalable, suffisante et disponible. A défaut, la Banque se réserve le droit de refuser d'exécuter l'opération et doit en informer le Client, l'incident de paiement entraînant la perception de frais dans les conditions prévues aux Conditions Tarifaires. Le Client peut effectuer au débit les opérations suivantes :

- **Retraits d'espèces en agence sans émission de chèques :** le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces, effectué sans émission de chèque, dont le décaissement est réalisé au guichet de l'agence. Le retrait est effectué dans la limite du solde disponible dans l'agence qui tient le compte ou dans la limite prévue dans une autre agence de la Banque en France (Cf. Les Conditions Tarifaires), uniquement par le titulaire, sur présentation d'une pièce d'identité avec photographie en cours de validité.  
Retraits d'espèces au distributeur automatique de billets: le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de retrait ou de paiement à un distributeur automatique de billets.  
Le retrait d'espèce est opéré dans les distributeurs automatiques en France si le Client est titulaire d'une carte de débit (VISA) ou dans les distributeurs à l'étranger si le Client est titulaire d'une carte internationale ;
- **Paiement d'un chèque :** le compte est débité du montant d'un chèque émis que le bénéficiaire a présenté au paiement.  
L'émission d'un chèque permet d'effectuer tout paiement ou retrait d'espèces dans les conditions prévues ci-dessus. La Banque règle le montant des chèques émis sauf dans les cas de rejet : absence de provision disponible, opposition, endos irrégulier, compte clôturé... Cette obligation de paiement s'éteint un an après l'expiration du délai de présentation ;
- **Paiement par carte de débit (la carte de débit est émise par la banque) :** le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant d'un paiement par carte. Ce paiement permet le règlement des factures relatives aux achats effectués par carte de débit si le Client est titulaire d'une telle carte ;
- **Paiement d'un prélèvement : Single Euro Payments Area ou espace unique de paiement en euros)** Le prélèvement permet de régler les factures régulières ou ponctuelles auprès d'un créancier français, mais également auprès d'un créancier de la zone SEPA dont le compte est situé en France ou dans n'importe quels pays de la zone SEPA. Ce type d'opérations permet d'effectuer de manière automatique le paiement des dépenses régulières (factures EDF, factures téléphoniques, assurances, impôts... ) ;
- **Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) :** le compte est débité du montant d'un titre interbancaire de paiement (TIP) présenté au paiement par le créancier. Ce type d'opération permet au Client le règlement ponctuel d'une facture de société ou d'organisme (loyer, facture de téléphone ou électricité...) à distance, en signant et datant le TIP SEPA, et en

transmettant un RIB, sans avoir besoin d'émettre un chèque ;

• **Émission d'un virement non SEPA** : le compte est débité du montant du virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiement de paiement en euro) ;

• **Émission d'un virement SEPA** (cas d'un virement permanent) : le compte est débité du montant d'un virement SEPA, permanent, libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA. Ce type d'opération permet, lorsque les coordonnées bancaires du bénéficiaire sont connues, le transfert des fonds électroniquement de son compte à un autre ;

• **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 ;

• **Paiement de billets à ordre** : sur instructions ponctuelles ou permanentes du Client ;

• **Émission d'un chèque de banque** : le compte est débité du montant d'un chèque émis à la demande du Client par la banque. Le paiement de ce chèque est garanti ;

• **Ou tout autre type d'opération** (opérations de placement notamment) que la Banque et le Client pourraient convenir d'effectuer à l'avenir.

### 3.1.3. DEVICES

Dans le cas d'opérations en devises, le taux de change appliqué par la Banque sera le taux de change défini par la Banque, au moment de traiter l'opération et non à la date d'exécution. Ce taux de change sera fonction des conditions du marché des changes, du sens de l'opération, du cours respectif d'achat ou de vente des devises concernées sur le marché des changes au moment de traiter l'opération, augmenté de la marge de la Banque.

### 3.1.4. RECTIFICATION DES ÉCRITURES

Le Client autorise dès à présent la Banque à rectifier les écritures par le biais d'une contre-passation, c'est-à-dire en passant une écriture en sens inverse de celle qu'il y a lieu de rectifier, dans les cas énumérés ci-après :

Pour les Chèques :

Les chèques remis à l'encaissement font l'objet d'une inscription provisoire. S'ils se révélaient impayés, l'inscription de leur montant au crédit du compte pourra faire l'objet d'une contrepassation et le solde du compte sera rectifié en conséquence. Cette modification prendra effet à la date de valeur de la première inscription.

L'inscription, au débit du compte, des chèques émis par le Client au bénéfice de tiers est provisoire et ne vaut pas paiement. La Banque pourra procéder à une contrepassation de cette inscription si la provision figurant au compte n'était pas suffisante pour en assurer le paiement. Dans cette hypothèse le solde du compte sera également rectifié en conséquence.

Pour les Services de paiement :

Les écritures en compte au débit ou au crédit peuvent faire l'objet d'une contre-passation à l'initiative de la Banque :

- lorsque l'opération de paiement a été émise, créditée ou débitée par erreur ou que son montant est erroné ;
- si des opérations ont donné lieu à des écritures automatiquement passées en compte par erreur, notamment en raison des contraintes informatiques.

Dans ces hypothèses, le solde du compte sera rectifié en conséquence.

Dans tous les cas, l'envoi d'un relevé de compte comportant l'inscription provisoire, soit au crédit, soit au débit du compte, ne fera pas obstacle à la rectification ultérieure de cette écriture.

### 3.2. MANDAT DE PAYER - INSTRUCTIONS DONNÉES PAR LE CLIENT

Le Client donne mandat à la Banque de procéder à l'exécution de tous les ordres de paiement quel qu'en soit le support dont la signature aura une apparence conforme au(x) spécimen(s) déposé(s) lors de la conclusion de la Convention.

Sauf convention spéciale, la Banque se réserve le droit de ne pas exécuter les instructions données autrement que par écrit, notamment celles données verbalement, par télécopie, par téléphone ou par transmission télématique si elle estime qu'elles ne revêtent pas un caractère d'authenticité suffisant.

La Banque demeure libre d'exiger du donneur d'ordre toutes les indications destinées à s'assurer de son identité. Elle n'encourra aucune responsabilité en refusant l'exécution d'ordres donnés par une personne dont l'identification ne lui aura pas semblé suffisante. Dans tous les cas, le Client est tenu de lui confirmer de telles instructions le même jour, par écrit.

La Banque est déchargée de toute responsabilité pour l'exécution une seconde fois de l'ordre transmis par télécopie, par téléphone ou par transmission télématique dont la Banque aurait reçu l'original par courrier sans qu'il soit fait expressément mention qu'il s'agissait de l'ordre transmis précédemment par télécopie, par téléphone ou par transmission télématique. Pour éviter un double emploi, toute confirmation ou modification d'une instruction antérieure doit mentionner explicitement cette dernière.

Toutes les instructions verbales, ou transmises par télécopie, par téléphone ou par transmission

télématique, qui seront exécutées par la Banque, le seront aux risques et périls du Client qui s'engage à en supporter toutes les conséquences pécuniaires et autres qui pourraient résulter, notamment des risques d'usurpations d'identité par des tiers, de malentendus, erreurs ou doubles emplois qui pourraient en résulter.

La Banque décline toute responsabilité pour les conséquences quelconques qui pourraient résulter des retards, des erreurs ou des omissions dans la transmission ou le contenu des messages adressés par le Client, ainsi que de leur mauvaise interprétation, pour autant que ces retards, erreurs ou omissions ne lui soient pas imputables.

Dans le cas où la Banque exécuterait l'ordre, la télécopie en sa possession ou sa photocopie, le télex ou le message électronique constitueront, sauf preuve contraire, le mode de preuve du contenu et de la transmission des instructions du Client ; ils engageront celui-ci dans les mêmes conditions et avec les mêmes effets juridiques qu'un écrit comportant une signature manuscrite.

### 3.3. PROCURATION

Le Client (le mandant) peut, sous sa responsabilité, donner à une ou plusieurs personnes (le ou les mandataires) une procuration pour faire fonctionner son compte. Le mandant donne à cet effet procuration par acte séparé. La Banque peut exiger que la procuration soit notariée. Ce document détermine les pouvoirs du mandataire ou des mandataires. Lorsqu'il s'agit d'un compte joint, la procuration donnée à un tiers doit être autorisée par tous les titulaires du compte. Lorsqu'il s'agit d'un compte indivis, un indivisaire seul peut donner procuration à une autre personne pour le représenter. La procuration donnée pour faire fonctionner le compte au nom de tous les indivisaires doit être autorisée par tous les titulaires du compte.

La Banque peut refuser toute procuration dont la complexité ne serait pas compatible avec ses contraintes de gestion.

La procuration peut, soit être générale, soit être spéciale. La procuration générale confère au mandataire le droit d'effectuer la totalité des opérations bancaires entrant dans le champ d'application de la Convention dans les mêmes limites et conditions que le mandant à l'exclusion cependant de la clôture du compte. La procuration spéciale ne confère au mandataire que le droit d'effectuer une ou plusieurs opérations, ou un ou plusieurs types d'opérations limitativement énumérés et ne peut être consentie qu'avec l'accord exprès et préalable de la Banque.

Le mandataire engage la responsabilité du titulaire du compte. La procuration prend fin :

- En cas de renonciation par le mandataire ou de révocation par le mandant. Lorsqu'elle est donnée par tous les co-titulaires d'un compte joint ou d'un compte indivis, la procuration prend fin en cas de révocation par l'un ou l'autre des co-titulaires. Cette renonciation ou révocation prend effet à compter de la réception par la Banque d'une notification écrite par courrier recommandé adressé à l'agence qui tient le compte. Il appartient au mandant ou au mandataire, selon les cas, d'informer l'autre partie (ou les autres parties) de la révocation ou de la renonciation.
- En cas de décès du mandant ou du mandataire ou en cas de décès de l'un ou l'autre des co-titulaires du compte joint ou du compte indivis porté à la connaissance de la Banque.
- En cas de tutelle, portée à la connaissance de la Banque, frappant le mandant, l'un des co-titulaires du compte joint ou du compte indivis ou le mandataire ainsi qu'en cas de révocation judiciaire.
- Automatiquement en cas de clôture du compte.

En conséquence, le mandataire n'aura plus aucun pouvoir pour faire fonctionner le compte ou accéder aux informations concernant celui-ci même pour la période durant laquelle la procuration lui avait été conférée. En outre, il sera tenu de restituer sans délai à la Banque tous les moyens de paiement en sa possession.

## 4. DISPOSITIONS PROPRES À CERTAINS COMPTES

### 4.1. COMPTES COLLECTIFS

Un compte collectif est un compte ouvert entre deux ou plusieurs titulaires, quels que soient les liens entre ces titulaires. Ce compte peut être joint ou indivis.

#### 4.1.1. COMPTE JOINT

##### 4.1.1.1. Fonctionnement

Le compte joint est un compte assorti de la solidarité active et de la solidarité passive. Ainsi, les actes accomplis par l'un quelconque des co-titulaires engagent l'ensemble des co-titulaires du compte indivisiblement et solidairement, leurs héritiers et ayants droit étant tenus dans les mêmes conditions.

- **Solidarité active :** Chaque co-titulaire peut faire fonctionner le compte sans le concours de l'autre. Chacun des co-titulaires dudit compte a sur celui-ci les mêmes pouvoirs que ceux que la Convention confère au titulaire d'un compte personnel. Toutes opérations, quelles qu'elles soient, peuvent y être traitées indifféremment par l'un d'entre eux, quelle que soit l'origine des fonds portés au crédit du compte. Ainsi, l'un quelconque des co-titulaires pourra, sous sa seule signature, effectuer toute opération sur le compte et, notamment, tout dépôt ou retrait d'espèce,



remise de chèques ou blocage de sommes à terme.

• **Solidarité passive** : chacun des co-titulaires est obligé, solidairement et indivisiblement, au remboursement de l'intégralité du solde débiteur du compte. La Banque pourra donc demander à chacun des titulaires le remboursement de toute somme qui lui est due, et ce, quel que soit le titulaire à l'origine de la créance de la Banque. Les avis et relevés de compte, toute correspondance et, d'une façon générale, toute information émanant de la Banque sont adressés, à défaut de précisions conjointes et écrites des co-titulaires, au premier nommé dans les Conditions Particulières.

#### 4.1.1.2. Décès de l'un des co-titulaires

En cas de décès de l'un des co-titulaires, le compte ne sera pas bloqué, sauf en cas d'opposition écrite d'un ayant-droit du titulaire décédé ou du notaire chargé de la succession. Il continuera de fonctionner sous la signature du survivant ou de l'un ou l'autre des survivants. La solidarité active permettant au survivant, en cas de décès de l'un des co-titulaires, d'appréhender l'actif qui figure au compte, il convient donc de préciser :

- que le survivant ou les survivants sont seuls comptables de cet actif vis-à-vis des héritiers du défunt ou de leur notaire et qu'ils doivent leur rendre des comptes ;
- qu'en vertu de l'article 753 du code général des impôts, les biens qui figurent au compte sont considérés, pour la perception des droits de mutation par décès, comme appartenant à chacun des déposants pour une part virile et que, par conséquent, les héritiers du défunt supportent l'impôt sur cette base minimum, sauf preuve contraire réservée tant à l'administration qu'aux redevables, mais en observant que :
- pour l'administration, la preuve peut être faite par tous les moyens ;
- pour les redevables, elle ne peut être établie que par acte authentique ou par acte sous seing privé ayant acquis date certaine avant l'ouverture de la succession.

#### 4.1.1.3. Dénonciation

Le compte joint peut être dénoncé à tout moment, par lettre recommandée adressée à l'agence qui tient le compte, par l'un des co-titulaires. La dénonciation prendra effet au jour de la réception par la Banque de cette notification. Dès sa réception par la Banque, le compte ne fonctionnera plus que sur les signatures conjointes de l'ensemble des co-titulaires, dans l'attente de l'affectation par l'ensemble des co-titulaires de son solde créditeur.

La Banque avisera l'ensemble des autres co-titulaires de la dénonciation.

Chaque co-titulaire peut ainsi, soit :

- mettre fin pour l'avenir à la solidarité active. Le compte sera transformé en compte indivis et ne fonctionnera que sur les signatures conjointes de l'ensemble des co-titulaires,
- se retirer du compte qui se trouvera alors automatiquement transformé en un compte ouvert au nom du ou des autres co-titulaires.

Si l'ensemble des co-titulaires souhaite la clôture du compte, la Banque peut procéder à ladite clôture après signatures conjointes de tous les co-titulaires.

Toutefois, si le compte présentait une position débitrice, au jour où la résiliation prend effet, la Banque serait en droit d'exiger le paiement de ce solde, y compris du co-titulaire qui se retire. Le retrait des fonds et valeurs ne pourra s'effectuer qu'avec la signature conjointe de tous les titulaires. Si le compte présente un solde débiteur, les co-titulaires seront tenus solidairement à son remboursement. Chaque co-titulaire devra restituer les formules de chèques et les autres moyens de paiement en sa possession. Le co-titulaire qui a dénoncé le compte joint reste tenu solidairement avec les autres co-titulaires du solde débiteur du compte à la date de la notification de sa décision à la Banque, ainsi que des engagements découlant des opérations en cours à cette date.

### 4.1.2. COMPTE INDIVIS

#### 4.1.2.1. Fonctionnement

Le compte indivis est un compte assorti de la solidarité passive.

Le compte indivis fonctionne sur les signatures conjointes de tous les co-titulaires du compte et/ou de leur mandataire respectif, ou sur la signature d'un mandataire commun. Les co-titulaires du compte sont tenus solidairement envers la Banque de tous les engagements contractés dans le cadre de la Convention. Les avis et relevés de compte, toute correspondance et, d'une façon générale, toute information émanant de la Banque sont adressés, à défaut de précisions conjointes et écrites des co-titulaires, au premier nommé dans les Conditions Particulières.

#### 4.1.2.2. Décès de l'un des co-titulaires

En cas de décès de l'un des co-titulaires, le compte sera bloqué. Les sommes figurant au compte le jour du décès ne pourront être retirées que sur signature conjointe d'une part, de tous les autres co-titulaires et, d'autre part, des ayants droit du défunt ou du notaire chargé de la succession.

#### 4.1.2.3. Dénonciation

Le compte indivis peut être dénoncé à tout moment, par lettre recommandée adressée à l'agence

qui tient le compte, par l'un des co-titulaires. La dénonciation prendra effet au jour de la réception par la Banque de cette notification. La Banque avisera l'ensemble des autres co-titulaires de cette dénonciation.

Après réception de la dénonciation par la Banque, le compte est bloqué et les avoir ne peuvent être transférés ni retirés dans l'attente de la répartition et de l'affectation du solde ou de l'éventuelle ouverture d'un nouveau compte.

Chaque co-titulaire peut ainsi se retirer du compte qui se trouvera alors automatiquement transformé en un compte ouvert au nom du ou des autres co-titulaires. Toutefois, si le compte présentait une position débitrice, au jour où le retrait prend effet, les co-titulaires seront tenus solidairement à son remboursement et la Banque serait en droit d'exiger le paiement de ce solde de l'un d'eux y compris du co-titulaire qui se retire.

Le compte n'est clôturé que sur demande écrite et signée conjointement de tous les co-titulaires. Si ce dernier présente un solde débiteur, les co-titulaires seront tenus solidairement à son remboursement. Dans le cas contraire, le retrait du solde créditeur ne pourra s'opérer que sous leurs signatures conjointes.

#### **4.1.3. DISPOSITIONS COMMUNES**

En cas de placement d'un co-titulaire majeur sous un régime de protection, le compte joint ou le compte indivis sera bloqué dès que cette mesure aura été portée à la connaissance de la Banque et ce dans l'attente de la répartition et de l'affectation du solde et le cas échéant, de l'ouverture d'un compte individuel. L'intervention de tous les titulaires et du mandataire ou du représentant du majeur protégé, avec l'accord du juge des tutelles si nécessaire, est requise pour l'affectation du solde.

Dans l'hypothèse où le compte joint ou indivis résulterait de la transformation d'un compte ouvert sous le même numéro au nom de l'un des co-titulaires, toutes les opérations domiciliées ou initiées sur ce compte individuel seront automatiquement imputées sur le compte collectif.

#### **4.2. COMPTE DES INCAPABLES**

Les comptes ouverts au nom de mineurs ou de majeurs protégés fonctionnent, selon le cas, sous la signature des administrateurs, mandataires, tuteurs, subrogés tuteurs, ou curateurs désignés dans les conditions prévues par la loi et après autorisation, le cas échéant, des autorités judiciaires compétentes pour les opérations soumises à autorisation.

### **5. PRODUITS ET SERVICES LIÉS AU COMPTE**

#### **5.1. LES MOYENS DE PAIEMENT**

##### **5.1.1. GÉNÉRALITÉS**

###### **5.1.1.1. Conditions de délivrance et de retrait des moyens de paiement.**

La Banque peut mettre à la disposition du Client qui en fait la demande des moyens de paiement tels que les chèques, les Virements, les prélèvements et/ou la carte de débit ou de retrait sous réserve que le compte soit suffisamment provisionné et que le Client ne fasse pas l'objet d'une mesure d'interdiction d'émettre des chèques, d'une mesure de retrait de carte bancaire pour utilisation abusive n'ait pas été à l'origine d'un incident de paiement caractérisé inscrit sur le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers tenu par la Banque de France.

La Banque se réserve la faculté d'apprécier à tout moment la délivrance au Client de moyens de paiement (formules de chèques, fourniture d'une carte de débit et/ou de retrait...) en fonction de la situation de son compte, de la détérioration de sa situation financière ou d'incidents répétés imputables au Client. Si la Banque a délivré des moyens de paiement, elle peut, sur ce fondement et à tout moment, en demander la restitution au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

###### **5.1.1.2. Moyens de paiement mis à la disposition du Client**

Il est précisé, dans les Conditions Particulières, si le Client dispose d'un chéquier à la date de conclusion de la Convention ou s'il en a fait la demande. S'il ne dispose pas immédiatement d'un chéquier, le client peut trimestriellement faire une demande à la Banque qui réexaminera alors la situation de celui-ci.. La Banque aura la faculté, à chaque réexamen, et après avoir procédé aux vérifications nécessaires, de refuser, par décision motivée, la délivrance au Client des formules de chèques demandées. Aucun réexamen ne peut être fait si le Client est interdit bancaire et/ou judiciaire. Il est également indiqué dans les Conditions Particulières précitées si le Client dispose d'autres moyens de paiement. Les conditions d'utilisation de ces moyens de paiement sont précisées dans une convention spécifique.

#### **5.1.2. DISPOSITIONS RELATIVES AUX CHÈQUES**

##### **5.1.2.1. Délivrance de formules de chèques.**

Le Client, qui ne fait pas l'objet d'une interdiction bancaire et/ou judiciaire, peut demander la

délivrance de formules de chèques. Conformément aux dispositions en vigueur, la Banque peut refuser, par décision motivée, de délivrer au Client des formules de chèques autres que celles qui sont remises pour un retrait de fonds par le Client auprès de la Banque ou pour une certification. Elle peut aussi réduire le nombre de formules délivrées en une seule fois.

Le premier carnet de chèques est remis après consultation par la Banque du Fichier central des chèques tenu par la Banque de France afin de vérifier que le Client n'est pas frappé d'une interdiction d'émettre des chèques et après qu'il a effectué un premier versement sur son compte. Pour les carnets suivants, le Client fera parvenir à la Banque, en temps utile, sa demande de renouvellement. Les carnets sont tenus à la disposition du Client auprès de l'agence qui tient son compte. S'ils n'ont pas été retirés, passé trois mois, les carnets de chèques seront détruits.

Les chèques sont pré-barrés et non endossables, sauf en faveur d'une Banque ou d'un établissement assimilé. Des formules de chèques non barrées et endossables peuvent être obtenues à la demande expresse du Client. Dans ce cas, le Client doit s'acquitter d'un droit de timbre perçu au profit du Trésor Public au moment de la délivrance du carnet et l'administration fiscale peut exercer son droit de communication. Le Client s'engage à ne pas utiliser de formules autres que celles délivrées ou agréées par la Banque.

Des chèques de Banque ou des chèques certifiés établis à l'ordre de bénéficiaires dénommés pourront être établis sur demande du Client et sous réserve du blocage de la provision correspondante.

### **5.1.2.2. Remises de chèques**

Le Client endosse à l'ordre de la Banque, les chèques dont il est bénéficiaire avant de les remettre à l'encaissement.

Sauf dans certains cas (notamment certains chèques tirés sur une banque établie dans un pays étranger), le montant de la remise est porté au crédit du compte du Client sous réserve d'encaissement. La Banque pourra, à tout moment, et nonobstant toute pratique antérieure, ne créditer le compte qu'après encaissement des chèques ou avis de règlement effectif.

La Banque peut être amenée à accepter des rejets de chèques remis à l'encaissement et, par là même, à en porter ultérieurement le montant du débit de son compte sans l'autorisation du Client :

- dans les délais prévus par les règles interbancaires et ce, même si la position dudit compte ne le permet pas, auquel cas le Client devra immédiatement en couvrir le paiement en créditant son compte ;
- en dehors des délais prévus par les règles interbancaires, et ce, dès lors que la position dudit compte le permet.

Conformément à l'usage, les protêts de chèques remis par le Client ne seront effectués que sur demande écrite de celui-ci. Les délais de courrier et de confection des protêts rendant très difficile le respect des délais légaux, le Client renonce à opposer toute déchéance de ce fait à la Banque et la dégage de toute responsabilité en cas de présentation tardive ou de retard, ou de non envoi de tout avis de non-paiement ou de non-acceptation.

### **5.1.2.3. Émission d'un chèque sans provision.**

Avant d'émettre un chèque, le Client doit s'assurer que la provision de son compte est suffisante et disponible en tenant compte des opérations en cours.

Le Client s'engage à constituer et à maintenir la provision nécessaire au paiement de tout tirage et domiciliation.

Le Client est informé qu'en cas d'émission de chèques sans provision ou d'opposition pour perte et vol de formules de chèques, les coordonnées bancaires de son compte seront inscrites dans des fichiers spécifiques tenus par la Banque de France. Le Client disposera alors d'un droit d'accès et de rectification des informations le concernant. Avant de procéder au rejet d'un chèque pour défaut de provision suffisante, et en application de la loi, la Banque informera le Client des conséquences du défaut de provision, par tout moyen à la convenance de la Banque (courrier, téléphone, télécopie ou e-mail) et aux coordonnées indiquées par le client. Le Client doit informer la Banque de toute modification des coordonnées fournies.

Pour chaque information, il sera perçu à cette occasion une commission dont le montant est précisé dans les conditions tarifaires.

La Banque ne pourra être tenue responsable lorsque l'information adressée conformément aux indications du Client n'aura pas été reçue par lui ou aura été reçue tardivement pour des motifs indépendants de la volonté de la Banque (absence du Client, non indication des modifications des coordonnées notamment). Lorsque l'information est faite par télécopie, messagerie électronique ou téléphone, le Client fera son affaire du respect de la confidentialité de l'information ainsi transmise et décharge la Banque de toute responsabilité à cet égard.

A défaut de provision disponible suffisante, la Banque rejettera le(s) chèque(s) émis par le Client et lui adressera une lettre d'injonction qui emporte interdiction d'émettre des chèques pendant une durée de cinq années sur tous les comptes dont il est titulaire et obligation de restituer sans délai

les chèquiers qui peuvent être en sa possession ou en celle de ses mandataires.

Lorsque l'émission d'un chèque sans provision suffisante est le fait de l'un quelconque des titulaires d'un compte joint ou indivis, et à défaut pour les titulaires d'avoir désigné celui d'entre eux qui se verra seul appliquer les dispositions ci-dessus, tous les co-titulaires sont frappés de l'interdiction d'émettre des chèques sur l'ensemble de leurs comptes.

Si l'un des co-titulaires est, d'un commun accord, désigné comme responsable, au sens de la réglementation, il se voit seul appliquer les mesures d'interdiction sur l'ensemble de ses comptes, les autres co-titulaires n'étant frappés que d'une impossibilité de faire fonctionner le compte sur lequel a eu lieu l'incident. L'incident de paiement est déclaré à la Banque de France, laquelle informe tout établissement dans lequel l'émetteur dispose d'un compte, d'avoir à mettre en place l'interdiction.

Le Client peut recouvrer la faculté d'émettre des chèques, avant l'expiration du délai de cinq ans, dès lors qu'il régularise l'incident ayant provoqué l'interdiction, ainsi que l'ensemble des incidents survenus postérieurement tant dans les livres de la Banque que dans ceux de tous autres établissements de crédit.

La régularisation peut se faire par deux moyens :

- Règlement direct du montant du chèque impayé au bénéficiaire. Le Client doit alors prouver la régularisation en remettant le chèque à la Banque.
- Constitution d'une provision suffisante et disponible destinée à payer le chèque lors d'une nouvelle présentation. La provision doit demeurer sur le compte pendant un an, à moins que le Client ne justifie avoir directement payé le bénéficiaire avant l'expiration de ce délai.

#### **5.1.2.4. Opposition au paiement d'un chèque**

Le Client est responsable en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse des chèques qui lui ont été délivrés, jusqu'à la réception par la Banque d'une opposition effectuée, conformément aux dispositions légales, par écrit, auprès du guichet où son compte est tenu, précisant le motif de l'opposition et indiquant les éléments permettant d'identifier le(s) chèque(s) concerné(s) avec précision, tels que montant, numéro, nom du bénéficiaire et date d'émission.

Le Client peut prévenir la Banque par téléphone. Toutefois, l'opposition ne prendra valablement effet qu'à la réception de la confirmation par écrit de l'opposition. Il est rappelé que la législation relative aux chèques ne permet l'opposition que dans les cas suivants :

- perte, vol ou utilisation frauduleuse du chèque ;
- redressement ou liquidation judiciaires du porteur.

Toute opposition faite sans motif, ou pour un motif non prévu par les textes en vigueur ne pourra être prise en compte par la Banque et expose son auteur à des sanctions pénales, si l'intention de porter préjudice au bénéficiaire est démontrée.

En cas d'opposition, la Banque est en droit de bloquer la provision du ou des chèques litigieux jusqu'à ce qu'il soit statué judiciairement sur son bien-fondé, ou que le Client en donne mainlevée.

### **5.1.3. DISPOSITIONS RELATIVES AUX SERVICES DE PAIEMENT**

#### **5.1.3.1. Dispositions communes**

##### **a) Champ d'application**

Sauf dispositions particulières, les dispositions ci-après s'appliquent aux opérations de paiement effectuées :

- au sein de l'Espace économique européen (EEE) en Euros ou dans la devise d'un Etat membre de l'EEE lorsque les deux prestataires de services de paiement se situent au sein de l'EEE ;
- dans une devise qui n'est pas celle d'un Etat membre de l'EEE lorsque les deux prestataires de services de paiement sont situés au sein de l'EEE, sous réserve de dispositions particulières ;
- en toute devise et lorsqu'un seul des prestataires de services de paiement est situé dans l'EEE, pour ce qui concerne exclusivement les parties de l'opération exécutées dans l'EEE et sous réserve de dispositions particulières.

##### **b) Consentement et révocation**

Le Client doit donner son consentement à toute opération de paiement. Ce consentement se matérialise selon la forme convenue en fonction du service de paiement utilisé telle que définie dans la présente Convention ou dans toute autre convention afférente à un instrument de paiement déterminé.

Une série d'opérations de paiement est autorisée si le Client a donné son consentement à l'exécution de la série d'opérations, notamment sous forme d'un mandat de prélèvement. Le consentement peut également être donné par l'intermédiaire du bénéficiaire ou par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'initiation de paiement.

En l'absence de consentement, l'opération ou la série d'opérations de paiement est réputée non autorisée.

Sauf disposition contraire, le Client ne peut révoquer un ordre de paiement :

- une fois qu'il a été reçu par la Banque ;
- lorsque l'opération de paiement est initiée par le bénéficiaire ou par le payeur qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, après avoir transmis l'ordre de paiement au bénéficiaire ou donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au bénéficiaire ;
- lorsque l'opération de paiement est initiée par un prestataire de service d'initiation de paiement, après avoir donné son consentement à ce que le prestataire de service d'initiation de paiement initie l'opération de paiement.

Toutefois:

- en cas de prélèvement, le Client peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant convenu pour le débit des fonds ;
- en cas d'exécution de l'ordre de paiement un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le Client aura mis les fonds à disposition de la Banque, le Client peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu.
- le consentement donné à l'exécution d'une série d'opérations de paiement peut aussi être révoqué dans les conditions susvisées avec pour effet que toute opération postérieure est réputée non autorisée.

### **c) Authentification Forte**

Conformément à la réglementation applicable à compter de l'entrée en vigueur des paragraphes I, II et III l'article L. 133-44 du Code monétaire et financier, la Banque appliquera des mesures d'authentification forte du Client lorsque le Client :

- accède à son compte en ligne dans les conditions précisées par la Convention CGD On-line ;
- initie une opération de paiement électronique ;
- exécute une opération par le biais d'un moyen de communication à distance susceptible de comporter un risque de fraude en matière de paiement ou de toute autre utilisation frauduleuse.

La Banque se réserve le droit de déroger à l'obligation d'appliquer des mesures d'authentification forte dans les cas expressément visés par la réglementation applicable et notamment le Règlement Délégué (UE) 2018/389 du 27 novembre 2017 concernant les normes techniques de réglementation relatives à l'authentification forte du client et des normes ouvertes communes et sécurisées de communication.

### **d) Réception et exécution d'un ordre de paiement**

Le moment de réception de l'ordre est le moment où l'ordre donné par le Client est reçu par la Banque (c'est-à-dire le jour où toutes les informations nécessaires à l'exécution de l'ordre de paiement auront été reçues par la Banque). Si le Client et la Banque conviennent que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le Client aura mis les fonds à la disposition de la Banque, le moment de réception est réputé être le jour convenu.

Si le moment de la réception n'est pas un jour ouvrable, l'ordre de paiement est réputé reçu le jour ouvrable suivant. Le délai dans lequel la Banque doit exécuter l'ordre court à compter du moment de réception.

### **e) Jour ouvrable**

Un jour ouvrable est un jour au cours duquel la Banque du Client et le prestataire de services de paiement du bénéficiaire ou du payeur exercent une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement, et que les systèmes d'information et de paiement fonctionnent.

Les jours ouvrables de la Banque sont du lundi au vendredi inclus jusqu'à 17h. Il est précisé que les agences de la Banque sont ouvertes au public le samedi, qui n'est pas considéré comme un jour ouvrable, en raison des contraintes techniques. Toutefois, il est convenu que les versements et retraits d'espèces effectués au guichet ou au GAB le samedi auront la date de valeur du samedi.

### **f) Refus d'exécuter l'ordre**

La Banque peut être amenée à refuser d'exécuter l'ordre de paiement donné par le Client. Dans ce cas, la Banque informe de ce refus son Client par tout moyen (courrier, télécopie ou e-mail) au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement. La notification sera accompagnée si possible des motifs de refus à moins d'une interdiction en vertu d'une autre disposition de droit de l'Union ou de droit national pertinente. Lorsque le refus est justifié par une erreur matérielle, la Banque indiquera, si possible, au Client la procédure à suivre pour corriger cette erreur.

En cas de refus objectivement justifié, pour absence de provision, blocage du compte (saisie par exemple), insuffisance des informations données pour exécuter l'ordre de paiement, non-respect par le Client de la procédure d'identification en cas d'ordre de paiement donné à distance, etc., la notification du refus sera soumise à tarification conformément aux conditions tarifaires.

Un ordre de paiement refusé par la Banque est réputé non reçu.

### **g) Frais et montants transférés**

Les frais liés à l'utilisation des services de paiement sont mentionnés dans les conditions tarifaires.

Aucun frais n'est prélevé par la Banque sur le montant total transféré dans le cadre de l'exécution d'une opération de paiement lorsqu'elle est effectuée en euro ou dans la devise d'un Etat membre de l'EEE et que les deux prestataires de services de paiement sont situés au sein de l'EEE. En cas de réception d'une opération de paiement, dans une devise autre que l'euro et correspondant à celle d'un Etat membre de l'EEE, la Banque se réserve néanmoins le droit de prélever directement sur le montant total reçu les frais qui lui sont dus. Dans ce cas, le montant total de l'opération de paiement et les frais sont séparés sur le relevé de compte du Client.

Pour toute autre opération de paiement, c'est-à-dire lors de l'exécution d'une opération de paiement dans une devise autre que celle d'un Etat Membre de l'EEE ou, quelle que soit la devise, lorsque l'un des prestataires de services de paiement est situé en dehors de l'EEE, des frais sont susceptibles d'être prélevés sur le montant total transféré.

### **h) Délais d'exécution**

Pour les opérations de paiement suivantes :

- opérations de paiement en euro, lorsque les deux prestataires de services de paiement sont situés dans l'EEE,
  - ou entraînant une seule conversion entre l'euro et la devise d'un Etat membre de l'EEE hors zone euro, dès lors que le transfert s'opère en euro et que la conversion est faite par le prestataire de service de paiement établi dans un autre Etat membre de l'EEE,
  - à l'exclusion de toute autre opération,
- le compte de la banque du bénéficiaire de l'opération de paiement est crédité au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre par la Banque. Ce délai est prolongé d'un jour ouvrable si l'ordre de paiement est transmis sur support papier.

Pour toute autre opération de paiement le compte de la banque du bénéficiaire est crédité du montant de l'opération au plus tard à la fin du quatrième jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre.

### **i) Mise à disposition des fonds**

La Banque mettra le montant de l'opération de paiement dont le Client est bénéficiaire à sa disposition immédiatement après que son propre compte a été crédité lorsqu'elle ne nécessite pas de conversion ou lorsqu'il y a conversion entre l'euro et la devise d'un Etat membre de l'EEE ou entre les devises de deux Etats membres de l'EEE. En cas de versement en espèces effectué en euro, les fonds seront mis à disposition du Client dès réception par la Banque.

### **j) Dates de valeur**

La Banque attribue à l'opération de paiement une date de valeur qui est la date de référence qu'elle utilise pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités ou crédités sur le compte. La date de valeur est fixée selon les règles suivantes :

- La date de valeur du débit inscrit au compte du Client ne peut pas être antérieure au jour où le montant de l'opération de paiement est débité de son compte.
- La date de valeur d'une somme portée au crédit du compte du Client est celle du jour ouvrable au cours duquel le montant de l'opération de paiement est crédité sur le compte de la Banque. En cas de versement en espèces effectué en euro, la date de valeur correspondra à la date du versement.

### **k) Mesures de sécurité**

Les instruments de paiement délivrés par la Banque doivent être conservés avec le plus grand soin par le Client. Dès réception d'un instrument de paiement, le Client prend toute mesure raisonnable, telle que définie dans les contrats-cadres régissant ces instruments de paiement, pour préserver l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées. Ces obligations s'appliquent notamment aux cartes, codes confidentiels et à toute procédure de sécurisation des ordres de paiement convenue entre le Client et la Banque. Le Client utilise les instruments de paiement qui lui ont été délivrés par la Banque conformément aux conditions régissant leur délivrance et utilisation.

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, le Client doit en informer sans tarder la Banque, aux fins de blocage de l'instrument de paiement, selon les modalités visées aux contrats-cadres régissant leur délivrance et utilisation.

En cas de notification de la perte, du vol ou du détournement d'un instrument de paiement, le Client peut ensuite obtenir de la Banque, sur demande et dans un délai de 18 mois à compter de la notification réalisée, les éléments lui permettant de prouver qu'il a bien procédé à cette notification.

## I) Blocage d'un instrument de paiement à l'initiative de la Banque

La Banque se réserve le droit de bloquer un instrument de paiement, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, la Banque informera le Client du blocage de l'instrument de paiement et des raisons de ce blocage par tout moyen et, en tout état de cause, de manière sécurisée, ce qu'accepte d'ores et déjà le Client, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas envisageable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une autre législation communautaire ou nationale pertinente.

### 5.1.3.2. La carte de débit

Le Client pourra procéder à des paiements par carte de débit s'il lui en a été délivré par la Banque. Les caractéristiques et les conditions de fonctionnement de la carte sont définies dans une convention spécifique intitulée «Contrat Porteur Carte» qui est signée par le Client en vue de la délivrance de ce moyen de paiement. Le Contrat Porteur Carte fait l'objet d'une convention spécifique faisant partie de la convention de gestion de compte.

Conformément à l'article 8 du Règlement (UE) 2015/751 du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte, il est rappelé au Client que :

- il peut demander que deux ou plusieurs marques de paiement soient apposées sur sa carte de paiement ;
- bien avant la signature du contrat-cadre, la Banque fournira au Client des informations claires et objectives sur toutes les marques de paiement disponibles et leurs caractéristiques, y compris leur fonctionnalité, coût et données de sécurité personnalisées ;
- pour toute opération de paiement réalisée au moyen d'une carte de débit émise par la Banque, le Client peut choisir la marque de paiement et/ou l'application de paiement.

### 5.1.3.3. Le virement

Le Client peut émettre ou recevoir des virements. Le virement est un transfert électronique de fonds résultant de l'ordre de paiement donné par le Client (ou donneur d'ordre) à la Banque de débiter son compte, et de créditer un autre compte (le bénéficiaire peut être le Client lui-même ou un tiers). Il peut s'agir de :

**Virements SEPA** : c'est-à-dire d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en euros, au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA (espace unique de paiement en euros) règlement UE n°260/12 du 14 mars 2012. Afin de respecter le formalisme résultant de ce texte, le Client doit communiquer à la Banque les informations nécessaires, énoncées ci-dessous.

Le client peut émettre un virement (cas d'un virement SEPA occasionnel), c'est-à-dire 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.

Le client peut demander l'émission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) : le compte est débité du montant d'un virement SEPA permanent libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA.

**Virements non SEPA** : le client peut demander l'émission d'un virement non SEPA, le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiements en euros).

Les virements en euros réalisés à destination ou en provenance de la Nouvelle Calédonie, de la Polynésie Française ou des Iles Wallis et Futuna sont toutefois soumis à un régime spécifique, qui nécessite également la communication par le Client d'informations énoncées ci-dessous.

Dans tous les cas, l'ordre de paiement peut être remis sous forme papier. Il est rempli par le Client et revêtu de sa signature originale. Il peut être remis au guichet ou adressé par courrier ou par télécopie.

L'ordre de paiement peut également être remis sous forme électronique, via le service de gestion de compte sur internet. La convention CGD On-line définit les conditions d'accès et d'utilisation de ce service.

Afin que l'ordre de paiement puisse être exécuté par la Banque, le Client doit lui fournir les informations suivantes : son nom, son numéro de compte identifié pour les virements SEPA et ceux à destination de la Nouvelle Calédonie, de la Polynésie Française ou les Iles Wallis et Futuna par l'IBAN (Intentional Bank Account Number), le nom du bénéficiaire, le numéro de compte du bénéficiaire identifié pour les virements SEPA et ceux à destination de la Nouvelle Calédonie, de la Polynésie Française ou les Iles Wallis et Futuna par l'IBAN accompagné du numéro d'identification du prestataire de services de paiement du bénéficiaire identifié par un BIC (Bank Identifier Code), le montant du virement, la devise de paiement, la date d'exécution, le libellé de l'opération. Pour les virements permanents, le Client doit indiquer la date à laquelle le virement doit être exécuté ou la périodicité des ordres de paiement.

Le Client pourra révoquer un ordre de virement dans les conditions prévues à l'article 5.1.3.1 (b). Lorsque l'ordre de paiement est adressé par voie postale, celui-ci est réputé reçu le jour ouvrable où l'agence gestionnaire du compte reçoit le courrier.

#### **5.1.3.4. Le prélèvement**

Le Client peut effectuer des paiements par prélèvements. Le prélèvement est une opération par laquelle 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.

##### **a) Prélèvement SEPA et Prélèvement à destination ou en provenance de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie Française ou des Îles Wallis et Futuna**

Le Prélèvement est en euros et permet de régler les factures régulières ou ponctuelles auprès d'un créancier français, mais également auprès d'un créancier de la zone SEPA dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA. A compter du 1er Août 2014, tous les prélèvements effectués dans la zone SEPA doivent être conformes aux modalités prévues par le Règlement UE n° 260/12 du 14 mars 2012. Les prélèvements initiés antérieurement conservent, toutefois, leur validité sur la base du mandat qui avait donné, jusqu'à ce qu'il y soit mis fin ou qu'il soit révoqué. Les prélèvements en euros réalisés en provenance ou à destination de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie Française ou des Îles Wallis et Futuna sont également soumis à une réglementation spécifique nécessitant des modalités indiquées ci-dessous.

Pour initier le paiement en euros par prélèvement SEPA ou par prélèvement à destination de la Nouvelle-Calédonie, de la Polynésie Française ou des Îles Wallis et Futuna, le Client doit signer une autorisation sur un formulaire, appelée « mandat », transmise à la banque du bénéficiaire et comportant les informations suivantes : le nom du Client, son numéro de compte identifié par l'IBAN, le BIC de sa Banque, le type de prélèvement, la date de signature du mandat, le montant du prélèvement, le nom du bénéficiaire, l'identifiant créancier SEPA du bénéficiaire (ICS), le numéro de compte du bénéficiaire identifié par l'IBAN, la référence unique du mandat (RUM), le libellé de l'opération et la finalité de l'encaissement. L'existence d'un mandat signé par le Client, vaut autorisation de paiement des avis de prélèvement présentés par le bénéficiaire concerné. La Banque mettra à la disposition du Client les éléments concernant le prélèvement SEPA qu'il a autorisé. Le Client pourra, s'il le demande, vérifier chaque opération de prélèvement et vérifier, avant le débit de son compte, que le montant et la périodicité du prélèvement correspondent aux informations figurant dans le mandat.

##### **b) Révocation**

Le Client pourra révoquer partiellement ou totalement son autorisation de prélèvement. En cas de révocation partielle, le Client donne l'ordre de limiter l'encaissement du prélèvement à un certain montant ou à une certaine périodicité, ou les deux. En cas de révocation totale, le Client révoque l'autorisation de paiement dans son intégralité. Dans ce cas, tous les prélèvements postérieurs à la révocation seront rejetés. Le Client peut aussi demander à la Banque de bloquer tous les prélèvements sur son compte, ou de bloquer ceux initiés par un ou plusieurs bénéficiaires désignés ou de n'autoriser que ceux émis par un ou plusieurs bénéficiaires désignés. Dans tous les cas, révocation ou blocage, le Client doit donner son ordre au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds, quelles que soient les clauses du contrat conclu entre le Client et son créancier. L'ordre doit être notifié par écrit à la Banque, et avoir été reçu par elle au plus tard le jour ouvrable précédant le jour de paiement avant 17h00. Le Client informe également son créancier de la révocation ou du blocage de l'autorisation de paiement.

#### **5.1.3.5. Contestations**

##### **a) En cas d'opérations non autorisées ou mal exécutées.**

Si, à réception de son relevé, le Client constate une opération de paiement qu'il n'a pas autorisée ou une erreur dans le traitement d'une opération de paiement, indifféremment de l'intervention d'un prestataire de service d'initiation de paiement dans l'opération de paiement contesté, il doit le signaler à la Banque sans tarder et, en tout état de cause, dans un délai maximum de treize (13) mois à compter du débit de l'opération ou à partir de la date à laquelle l'opération de paiement aurait dû être exécutée.

##### **b) En cas d'opérations autorisées ordonnées par le bénéficiaire ou par l'intermédiaire du bénéficiaire**

Lorsque l'opération de paiement est ordonnée par le bénéficiaire ou par le Client par l'intermédiaire du bénéficiaire et que l'autorisation de paiement donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement et que le montant de celle-ci apparaît inhabituel et/ou excessif eu égard à la nature et au montant des dépenses passées du Client, ce dernier dispose d'un délai de huit (8) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités pour demander le remboursement de l'opération. Le Client ne peut cependant invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu avec la Banque a été appliqué.



En cas de prélèvement SEPA, le Client a droit à un remboursement inconditionnel dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement.

### **c) Modalités de contestation**

Toute opération non autorisée ou mal exécutée doit être signalée auprès de l'agence domiciliataire du compte.

#### **5.1.3.6. Responsabilité**

Le régime de responsabilité applicable en cas d'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée est défini ci-après étant précisé que, nonobstant les dispositions ci-après, la Banque est déchargée de toute responsabilité, en cas de force majeure, et lorsque la Banque est liée par d'autres obligations légales ou réglementaires françaises ou communautaires.

Par ailleurs, des dispositions complémentaires peuvent trouver à s'appliquer en fonction des instruments de paiement considérés. Dans ce cas, ces dispositions peuvent être contenues dans les contrats ayant trait à ces instruments (comme le contrat porteur de carte) auxquels il convient de se référer.

La Banque est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées sur ou à partir du compte de son Client. Un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique fourni par le Client est réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire désigné par l'identifiant unique.

Un ordre de paiement sera considéré comme dûment exécuté par la Banque lorsque :

- pour les virements émis et les avis de prélèvements reçus : elle a bien transmis les fonds au prestataire de service de paiement du bénéficiaire dans les délais convenus aux Conditions Générales ;
- pour les virements reçus : elle a bien porté les fonds au crédit du compte immédiatement après leur réception ;
- pour les avis de prélèvements émis : elle a bien transmis l'ordre de paiement au prestataire de service de paiement du payeur (débiteur) pour la date de prélèvement spécifiée par le Client et qu'elle a bien porté les fonds au crédit du compte du Client.

La responsabilité de la Banque ne pourra pas davantage être retenue si, du fait de la communication par le Client de coordonnées bancaires inexistantes ou erronées (RIB ou code Bic et numéro IBAN), une opération n'a pu être exécutée ou a été exécutée en faveur d'un mauvais bénéficiaire, la Banque n'étant pas tenue de vérifier que le compte destinataire a bien pour titulaire le bénéficiaire désigné par le Client. La Banque n'est responsable que de l'exécution de l'opération de paiement conformément à l'identifiant unique fourni par le Client.

### **a) Responsabilité en cas de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une opération de paiement.**

Lorsque la Banque sera responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une opération, et sauf instruction contraire du Client, la Banque, selon le cas :

- recrédera le Compte du Client sans tarder du montant de l'opération mal exécutée, et si besoin, rétablira le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu (virements émis ou avis de prélèvement reçus). Dans ce cas, la date de valeur à laquelle le compte du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité. L'obligation prévue au présent paragraphe ne s'applique néanmoins pas lorsque la Banque prouve que le prestataire de service de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement, quand bien même l'exécution de l'opération était retardé ;
- créditera immédiatement le compte du montant de l'opération (réception d'un virement). Dans ce cas, la date de valeur à laquelle le compte a été crédité n'est pas postérieure à la date de valeur qui lui aurait été attribuée si l'opération avait été correctement exécutée, et ce y compris en cas de transmission tardive de l'ordre de paiement ;
- transmet l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement du payeur (débiteur) (avis de prélèvement).

Dans tous les cas, la Banque remboursera au Client les frais et intérêts débiteurs directement imputables à l'inexécution ou à la mauvaise exécution de l'opération de paiement dont elle est responsable.

En cas d'opération mal exécutée du fait d'indication par le Client de coordonnées bancaires erronées :

- La Banque s'efforcera de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement ;
- Si la Banque ne parvient pas à récupérer les fonds engagés, elle met à disposition du Client, à sa demande, les informations à sa disposition pouvant documenter le recours en justice du Client en vue de récupérer les fonds

Si l'erreur est imputable au Client, la Banque pourra imputer des commissions d'intervention, précisés dans les conditions tarifaires.

Qu'elle en soit responsable ou non, sur demande de son Client, la Banque fera les meilleurs efforts pour retrouver la trace des opérations non exécutées ou mal exécutées et notifiera, par tout moyen et sans frais, le résultat de ses recherches au Client.

En vertu de dispositions légales et réglementaires, la Banque peut être amenée à effectuer des vérifications, en ce compris la mise en œuvre de procédures d'authentification forte, ou demander des autorisations avant d'effectuer une opération de paiement. Dans ce cas, elle ne peut être tenue responsable des retards ou de la non-exécution de cette opération de paiement.

L'ensemble des dispositions qui précèdent s'appliquent également dans le cas où l'opération de paiement aurait été non exécutée ou mal exécutée du fait d'un prestataire de service d'initiation de paiement.

### **b) Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée.**

Lorsque le Client conteste avoir autorisé une opération de paiement, il appartient à la Banque de prouver par tout moyen que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Dans le cas où l'opération a été initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'initiation de paiement à la demande du Client, il incombe au prestataire de service d'initiation de paiement de prouver que l'ordre de paiement a été reçu par la Banque et que, pour ce qui le concerne, l'opération a été authentifiée et dûment enregistrée et correctement exécutée, qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec soit le service qu'il fournit, soit la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'opération.

En cas d'opération non autorisée, y compris lorsqu'elle a été initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement, signalée par le Client dans un délai de 13 mois au plus tard à compter du débit de cette opération sur son compte sous peine de forclusion, la Banque remboursera au Client le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou en avoir été informé et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant sauf si la Banque a de bonne raison de soupçonner une fraude du Client et après en avoir informé la Banque de France. Le cas échéant, la Banque rétablira le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement n'avait pas été exécutée.

En cas d'opérations non autorisées effectuées au moyen d'un instrument de paiement doté de données de sécurité personnalisées (code, mot de passe ou une procédure particulière) perdu ou volé, le Client supportera les pertes occasionnées avant d'avoir effectué la notification aux fins de blocage de l'instrument de paiement jusqu'à 50 Euros. La responsabilité du Client n'est pas engagée si :

- l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
- de perte ou de vol de l'instrument de paiement 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 ;
- lorsque l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du Client, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées ;
- en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération de paiement non autorisée, le Client était en possession de son instrument ;
- sauf agissement frauduleux de la part du Client, lorsque l'opération de paiement a été autorisée sans que la Banque n'exige une authentification forte du Client alors qu'une telle procédure était légalement requise.

Dans tous les cas, la Banque ne procédera pas au remboursement des opérations non autorisées lorsque le Client :

- a agi frauduleusement ;
- a manqué intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations de préservation de ses données de sécurité personnalisées telles qu'énoncées au paragraphe 5.1.3.1 k) ;
- a signalé les opérations de paiement non autorisées plus de treize (13) mois après la date de débit des opérations en cause sur le compte.

Après avoir informé la Banque aux fins du blocage de l'instrument de paiement, 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, sauf agissement frauduleux de sa part.

Si après remboursement par la Banque, il est établi que l'opération était en réalité autorisée par le client et / ou correctement exécutée, la Banque pourra contre-passer le montant des remboursements indûment effectués et en informera le client.

### **c) Opération de paiement autorisée dont le montant n'est pas connu.**

En cas d'une opération autorisée dont le montant n'est pas connu, le Client doit fournir à la Banque tout élément factuel tel que les circonstances dans lesquelles il a donné son autorisation à l'opération de paiement ainsi que les raisons pour lesquelles il n'a pas été mis en mesure d'anticiper le montant de l'opération de paiement qui a été prélevé sur son compte.

Dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, la Banque soit rembourse le montant total de l'opération, soit justifie au Client son refus de rembourser et, dans ce cas, en indiquant la possibilité de recourir à la procédure de médiation visée à l'article 12.1 ci-après. En cas de remboursement, la Banque rembourse le montant total de l'opération de paiement exécutée et la date de valeur à laquelle le Compte du Client est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il a été débité.

Il est convenu que le Client n'a pas droit à remboursement lorsqu'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la Banque et, lorsque les informations relatives à la future opération de paiement ont été fournies au Client au moins quatre semaines avant l'échéance, par la Banque ou par le bénéficiaire.

Par ailleurs, conformément à la réglementation, en cas d'opération mal exécutée, non exécutée ou tardivement exécutée, le Prestataire de Service de paiement du bénéficiaire de cette opération à l'obligation de communiquer au Prestataire de Services de Paiement du Payeur qui s'efforce de récupérer les fonds, toutes les informations utiles à cet effet.

Si le prestataire de service de paiement ne parvient pas à récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement, il met à disposition de la Banque, à sa demande, les informations qu'il détient pouvant documenter le recours en justice de celle-ci en vue de récupérer les fonds.

### **5.1.3.7. 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.

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.

### **5.1.3.8. Procédures d'interrogation du solde du compte**

Dans le cas où le Client aurait donné son consentement exprès pour que l'émetteur d'un moyen de paiement lié à une carte de débit 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 de débit 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.

## **5.2. RELEVÉS**

### **5.2.1. RELEVÉS DE COMPTE**

La Banque tiendra les écritures et rendra compte mensuellement de toutes opérations en crédit et en débit qui ont affecté le compte. Elle établira et adressera par courrier au Client ou, le cas échéant, mettre à sa disposition par voie électronique, des relevés mensuels qu'il vérifiera en vue de signaler immédiatement toute erreur ou omission.

La Banque conserve le double des relevés pendant dix ans à compter de leur émission.

Le Client peut choisir une périodicité d'envoi du relevé plus fréquente dans les Conditions Particulières. Les modalités et le coût y afférents figurent dans les Conditions Tarifaires.

La preuve des opérations effectuées sur le compte résultera des écritures de la Banque.

Les écritures figurant sur le relevé de compte comportent deux dates :

- la date d'inscription en compte ou date d'opération destinée à déterminer la position du compte et le sort des moyens de paiement émis sur celui-ci ;
- la date de valeur tenant compte des délais nécessaires à la matérialisation de l'opération (par

exemple, lorsque le Client remet un chèque à l'encaissement, la date de valeur tient compte du délai d'encaissement par la Banque de ce chèque).

La date de valeur est la date retenue pour le calcul des éventuels intérêts lors de l'arrêté périodique du compte (cf. paragraphe 7.2).

A compter du 01 janvier 2016 le relevé de compte mentionne les frais bancaires liés à des irrégularités et incidents de paiement et leur montant que la Banque débitera au minimum quatorze jours après la date d'arrêté du relevé.

### 5.2.2. RELEVÉ ANNUEL DE FRAIS ET COMMISSIONS

Par courrier la Banque porte à la connaissance du Client, au cours du mois de janvier de chaque année, un document distinct récapitulant le total des sommes perçues au cours de l'année civile précédente au titre de produits ou services dont le Client bénéficie dans le cadre de la gestion de son compte, y compris les intérêts perçus au titre d'une position débitrice de celui-ci.

### 5.3. LES AUTRES SERVICES

Tout autre service proposé par la Banque ou demandé à la Banque fera l'objet d'une convention particulière précisant ses modalités d'exécution et ses conditions tarifaires.

## 6. SAISIE-ATTRIBUTION, SAISIE-CONSERVATOIRE, SAISIE ADMINISTRATIVE À TIERS DÉTENTEUR, ET OPPOSITION À TIERS DÉTENTEUR

Lorsqu'une saisie attribution lui est signifiée, la Banque est tenue de déclarer et de bloquer le solde disponible du ou des comptes ouverts dans ses livres au nom du Client même si ce solde est supérieur au montant de la saisie, et ceci en application de l'article L 162-1 Du Code des Procédures Civiles d'Exécution. Les sommes bloquées peuvent être affectées à l'avantage ou au préjudice du saisissant, pendant un délai de quinze jours, ou d'un mois lorsque des effets ont été remis à l'escompte, par certaines opérations dont la date est antérieure à la saisie. À l'issue des délais précités, l'indisponibilité du ou des comptes ne subsiste plus qu'à concurrence du montant pour lequel la saisie a été pratiquée. La Banque ne procède au paiement des sommes saisies que sur présentation par l'huissier de justice d'un acte d'acquiescement ou d'un certificat de non-contestation délivré par le greffe du Tribunal de Grande Instance ou d'un acte d'acquiescement. La Banque peut également recevoir la signification d'une saisie conservatoire à laquelle les dispositions de l'article L 162-1 Du Code des Procédures Civiles d'Exécution rappelées ci-dessus sont applicables. Le créancier qui obtient un titre exécutoire doit signifier à la Banque un acte de conversion en saisie attribution. Le paiement par la Banque intervient alors dans les conditions prévues au paragraphe précédent.

Pour le recouvrement des créances publiques, le Trésor Public ou certains organismes de sécurité sociale peuvent adresser à la Banque une saisie administrative à tiers détenteur ou une opposition à tiers détenteur qui comporte l'effet d'attribution immédiate des sommes disponibles sur le ou les comptes du Client. Les dispositions de l'article L 162-1 du Code des Procédures Civiles d'Exécution précité sont également applicables. En cas de saisie administrative à tiers détenteur, la Banque doit verser les fonds à l'issue d'un délai 30 jours à compter du jour où la saisie lui a été notifiée nonobstant toute action ou réclamation du Client. En cas d'opposition à tiers détenteur, la Banque doit verser les fonds à compter de la remise d'un acte d'acquiescement ou d'un certificat de non-contestation.

Lorsque la saisie attribution, la saisie conservatoire, la saisie administrative à tiers détenteur ou l'opposition à tiers détenteur, porte sur un compte indivis ou un compte joint, la Banque, ne pouvant apprécier le bien fondé de ces mesures, bloque le compte en totalité dans les conditions ci-dessus et il appartient aux co-titulaires du chef desquels la créance cause de la saisie n'est pas imputable d'obtenir la mainlevée totale ou partielle de cette dernière en établissant leurs droits. La commission forfaitaire perçue lors de chaque saisie, et dont le montant est précisé dans les Conditions Tarifaires reste définitivement acquise même si la saisie ou autre mesure n'est pas valable ou demeure sans effet.

Il est précisé que la Banque laissera à la disposition du client personne physique, dans la limite du solde créditeur au jour de la réception de la demande, une somme à caractère alimentaire d'un montant au plus égal à celui du revenu de solidarité active (RSA) pour un allocataire.

Cette somme à caractère alimentaire demeure à la disposition du Client débiteur pendant le délai d'un mois à compter de la saisie. Elle ne peut être appréhendée par la saisie mais peut être amputée des opérations en cours. Elle ne se cumule pas avec les sommes insaisissables visées ci-dessus.

Le Client ne pourra bénéficier d'une nouvelle mise à disposition qu'en cas de nouvelle saisie intervenant à l'expiration d'un délai d'un mois après la saisie ayant donné lieu à la précédente mise à disposition.

Le Client peut demander à la Banque la mise à disposition des sommes insaisissables provenant de créances à échéance ou non périodique (salaires, pensions de retraite, allocations familiales, indemnités de chômage...), sur justification de leur origine et déduction faite des opérations venues en débit du compte depuis le dernier versement de la créance insaisissable.

Sur demande du Client et sur présentation de justificatifs de l'origine des fonds, la Banque laissera à sa disposition, dans les conditions et selon les modalités définies par l'article R 162-4du

Code des Procédures Civiles d'Exécution, la part insaisissable des rémunérations versées sur son compte, déduction faite des débits intervenus depuis le jour du dernier versement. Il en est de même des allocations familiales, indemnités de chômage et des pensions de retraite versées sur son compte.

Le compte est également susceptible de faire l'objet d'autres mesures d'exécution (, paiement direct de pensions alimentaires, etc.). La Banque peut alors également être contrainte de déclarer le solde du ou des comptes, de rendre indisponible l'ensemble des sommes ou le montant pour lequel la mesure est pratiquée et de procéder au règlement entre les mains des tiers.

## 7. CONDITIONS TARIFAIRES

### 7.1. TARIFS

Les commissions et tarifs applicables aux produits et services visés dans la Convention, à la gestion du compte, aux moyens de paiement délivrés, aux incidents de fonctionnement du compte ou aux incidents concernant des moyens de paiement sont précisés dans les Conditions Tarifaires. Le Client s'oblige à payer, et autorise la Banque à prélever sur son compte, les frais, charges, intérêts et commissions relatifs au fonctionnement et à la tenue du compte de dépôt, ainsi que les autres frais de gestion et tous autres frais et commissions de quelque nature qu'ils soient tels qu'ils figurent dans les Conditions Tarifaires.

En cas d'ouverture d'un compte de dépôt sur désignation de la Banque de France, le Client bénéficie gratuitement des services bancaires de base énumérés au paragraphe 2.3. Le client bénéficie également d'une tarification spécifique des commissions d'intervention liées à une irrégularité de fonctionnement du compte de dépôt prévue dans les conditions tarifaires. Les Clients visés à l'article 2.4 bénéficient et également de cette tarification.

### 7.2. DATES DE VALEUR

Les dates de valeur mentionnées sur le relevé de compte qui sont prises en considération pour le décompte des intérêts éventuellement dus par le Client sont précisées dans les Conditions Tarifaires.

### 7.3. MODIFICATION DES TARIFS

Tout projet de modification des tarifs ou tout projet de création de tarif sera communiqué par écrit ou sur un autre support durable au Client au plus tard deux (2) mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation écrite par le Client avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification vaut acceptation du nouveau tarif.

Le Client sera informé de l'envoi de ce projet de modification par une mention sur son relevé de compte. Le Client qui n'aurait pas reçu ce projet devra en informer la Banque afin que celle-ci le lui envoie à nouveau. Si les nouvelles conditions tarifaires proposées par la Banque ne conviennent pas au Client, celui-ci devra le faire savoir par écrit à la Banque dans le délai ci-dessus et devra procéder à la clôture de son compte avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif sans qu'aucun frais ne puisse être mis à sa charge au titre de cette clôture.

## 8. POSITION DÉBITRICE DU COMPTE

Le compte a vocation à fonctionner en position créditrice. Toutes les opérations s'inscrivant au débit du compte ne sont effectuées, sauf convention préalable, que dans la limite du solde comptable effectivement disponible.

### 8.1. SOLDE DÉBITEUR EN L'ABSENCE DE TOUTE AUTORISATION

Dans le cas où le compte présenterait, pour quelle que cause que ce soit, une position débitrice sans autorisation écrite et préalable de la Banque, le Client devra procéder sans délai au remboursement du solde débiteur. En outre, il sera perçu par la Banque des intérêts débiteurs calculés conformément aux dispositions ci-après.

Toute position débitrice non autorisée portera intérêts au taux maximum autorisé par l'article L.314-6 du Code de la Consommation. Ce taux est publié trimestriellement au Journal Officiel et porté à la connaissance du Client par toute voie à la convenance de la Banque. Le Client sera informé par courrier ou par téléphone de la position débitrice non autorisée. Les intérêts seront calculés sur le nombre exact de jours débiteurs sur la base d'une année civile. En ce qui concerne le taux effectif global, et en raison de l'impossibilité matérielle de le connaître à l'avance, celui-ci est communiqué au Client, a posteriori, sur le relevé de compte ou sur le ticket d'agios. Le taux effectif global correspond au coût de l'opération et comprend les intérêts auxquels il faut ajouter les différentes commissions figurant dans les Conditions Tarifaires. Un exemple de calcul de taux effectif global est donné dans les Conditions Particulières et les Conditions Tarifaires. Les intérêts sont calculés par trimestres civils. La Banque procédera à un arrêté trimestriel des intérêts débiteurs. Les intérêts sont prélevés sur le compte trimestriellement et à terme échu. La date de valeur est le premier jour suivant la période sur laquelle porte le décompte. Toute position débitrice occasionnelle donne lieu à la perception d'une commission fixée dans les Conditions Tarifaires.

Les dispositions du présent article ne peuvent en aucun cas être interprétées comme valant accord de la Banque sur la possibilité pour le Client de faire fonctionner son compte en ligne débitrice. Les dispositions ci-dessus s'appliquent également en cas de dépassement du découvert autorisé. Le Client reconnaît que la Banque a attiré son attention sur les conséquences qu'entraînerait pour lui une position débitrice non préalablement autorisée, et qu'il a parfaitement connaissance des tarifs qui seraient appliqués à son compte dans une telle hypothèse.

## 8.2. DÉCOUVERT AUTORISÉ

La Banque, après examen du dossier, peut accorder à son Client, qui en fait la demande, une autorisation de découvert. Ce crédit fait l'objet d'une convention spécifique lorsque la durée du découvert consécutif est supérieure à un mois et d'un contrat conforme aux dispositions des articles L312-1 et suivants du Code de la Consommation.

# 9. GARANTIES ET COMPENSATION

## 9.1. DROIT DE RÉTENTION

La Banque pourra exercer son droit de rétention sur toutes valeurs ou espèces appartenant au Client et qui seraient régulièrement en sa détention, jusqu'à parfait remboursement du solde débiteur du compte ou de toute somme due à la Banque, notamment au titre d'intérêts, frais, commissions (dont les commissions d'intervention) et accessoires générés par ce solde débiteur et par tous engagements directs ou indirects que le Client peut avoir vis-à-vis de la Banque.

## 9.2. COMPENSATION

Les comptes à régime spécial, tels que les comptes de garantie et les comptes d'épargne, obéissent aux règles qui leur sont propres. Toutefois, ils peuvent, sauf dispositions légales contraires, voir leurs soldes compensés entre eux et avec celui du compte à raison de la connexité que la Banque et le Client entendent instaurer entre toutes les opérations qu'ils traitent ensemble de sorte que la Banque peut faire ressortir dans un solde général unique le total des soldes débiteurs et créditeurs de ces comptes afin que le solde créditeur des uns viennent en garantie du solde débiteur des autres. Cette compensation intervient, selon les modalités propres à chacun des comptes à régime spécial, soit à tout moment, soit à la clôture du compte.

# 10. OBLIGATIONS ET INFORMATION DES PARTIES

## 10.1. COMMUNICATIONS À LA BANQUE

Pendant toute la durée de la Convention, le Client s'engage à :

- informer la Banque par courrier ou tout autre support durable de tout changement d'état civil, de capacité, de régime matrimonial, de statut (fiscal notamment), et d'adresse le concernant et concernant les éventuels garants, ainsi que de toute modification de sa signature dont un nouveau spécimen devra alors être déposé. Le Client devra en particulier signaler tout changement de domicile étant entendu que toutes notifications et tous courriers adressés par la Banque seront valablement envoyés à la dernière adresse notifiée par le Client.
- informer la Banque par courrier ou tout autre support durable dans les quinze jours de tous les faits susceptibles d'affecter sérieusement l'importance ou la valeur de son patrimoine ou d'augmenter sensiblement le volume de ses engagements ;
- informer la Banque par courrier ou tout autre support durable dans le délai d'un mois en produisant toutes justifications nécessaires afférentes à toutes mutations, expropriations pour cause d'utilité publique, saisies en cours de tout bien mobilier ou immobilier appartenant tant à lui-même qu'aux éventuels garants.

## 10.2. DEVOIR DE VIGILANCE DE LA BANQUE

### 10.2.1. DEVOIR DE VIGILANCE DE LA BANQUE EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

La Banque est tenue, à peine de sanction pénale, à un devoir de vigilance.

En application des articles L.561-1 et suivants du Code monétaire et financier relatifs aux obligations qui incombent notamment aux organismes financiers en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la Banque est notamment tenue de :

- Déclarer :  
Les sommes inscrites dans ses livres ou les opérations portant sur des sommes dont elle sait, soupçonne, ou a de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un an ou participent au financement du terrorisme ;  
Les sommes ou opérations dont elle sait, soupçonne ou a de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une fraude fiscale lorsqu'il y a présence d'au moins un critère défini par décret
- S'informer auprès du Client en cas d'opérations particulièrement complexes ou d'un montant inhabituellement élevé ou ne paraissant pas avoir de justification économique ou d'objet licite.

Cette information porte sur l'origine et la destination des sommes en cause ainsi que sur l'objet de la transaction et l'identité de la personne qui en bénéficie.

- Obtenir, si nécessaire, auprès du Client tous justificatifs adéquats.

### **10.2.2. DEVOIR DE VIGILANCE DE LA BANQUE DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE**

La réglementation américaine de lutte contre l'évasion fiscale dénommée FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) prévoit que les banques situées en dehors des Etats-Unis doivent procéder à une vérification, identification et déclaration concernant les comptes détenus par des citoyens ou résidents américains dépassant un certain seuil et constitutifs de comptes déclarables américains, à peine de sanctions pouvant consister dans la retenue à la source de 30 % des paiements en provenance des Etats-Unis effectués à destination de ces titulaires. Afin d'éviter ce risque de sanction, et au vu de l'accord franco-américain sur l'application de la loi FATCA, la Banque s'engage à respecter les obligations résultant de cette réglementation.

La Banque est notamment tenue de :

- Identifier les comptes déclarables américains. La Banque doit, lorsque le solde ou la valeur du compte dépasse un certain seuil, identifier si le compte est détenu par un citoyen américain ou un résident américain à des fins fiscales. A ce titre, la Banque est tenue de solliciter de son Client tous documents et informations permettant de justifier de la citoyenneté américaine ou du lieu de résidence aux Etats-Unis. Elle doit, en particulier, lui faire remplir une auto-certification sur un formulaire spécifique permettant à la Banque de déterminer s'il est ou non un citoyen ou un résident américain à des fins fiscales, au regard de la définition de la réglementation américaine FATCA, reprise dans l'accord intergouvernemental entre la France et les Etats-Unis. Si le Client indique qu'il n'est pas un citoyen ou un résident américain à des fins fiscales, mais qu'il existe un indice d'américanité au sens de la réglementation qui viendrait contredire l'attestation, ou que des changements de circonstance viennent contredire la Banque se réserve la possibilité de ne pas tenir compte de celle-ci et de demander au Client des documents probants complémentaires, tels que requis par la réglementation pour confirmer ou infirmer son statut fiscal américain. A défaut de transmission de ces documents, la Banque pourra être amenée à considérer le Client comme un citoyen ou un résident américain à des fins fiscales et à le déclarer en tant que tel à l'autorité compétente française. Le Client s'engage à fournir les informations et documents sollicités par la Banque dans ce cadre afin d'éviter les sanctions résultant de l'application de la réglementation FATCA.
- Déclarer à l'autorité compétente les informations relatives aux comptes déclarables américains, telles que les noms, adresse, numéro d'identification fiscale américain du Client, le numéro de compte, le solde du compte à la fin de l'année civile ou à la clôture, le montant brut total des intérêts versés ou crédités sur le compte au cours de l'année civile. Cette autorité communiquera ces informations à l'administration fiscale américaine. Ceci pourra engendrer une taxation du Client et/ou une sanction par l'administration fiscale américaine sur les revenus de source américaine, au sujet de laquelle la Banque ne saurait être tenue responsable.

Au même titre que la réglementation FATCA, la Norme commune d'échange automatique de renseignements en matière fiscale de l'OCDE impose également à la Banque d'effectuer des diligences aux fins d'identifier les résidences fiscales de ses clients.

À cet effet, la Banque collecte la documentation requise, notamment un formulaire d'auto-certification et tous justificatifs, informations ou attestations nécessaires à l'établissement du statut fiscal du Client.

### **10.3 SECRET PROFESSIONNEL**

Conformément aux dispositions de l'article L.511-33 du Code monétaire et financier, la Banque est tenue au secret professionnel.

Toutefois, ce secret peut être levé dans les cas prévus par la loi et notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, du juge pénal, du service institué à l'article L.562-4 du Code monétaire et financier ou en cas de réquisition judiciaire notifiée à la Banque. Le Client dispose, par ailleurs, de la faculté de relever lui-même la Banque de ce secret en lui indiquant par écrit les tiers auxquels il l'autorisera à communiquer les informations le concernant qu'il lui mentionnera expressément.

Le Client est informé que la Banque est tenue de déclarer l'ouverture, la clôture et les modifications de tout compte au service FICOBA de l'administration fiscale. Des informations concernant le Client sont susceptibles, en cas d'incident de paiement, d'être inscrites au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers tenus par la Banque de France. Ce fichier est accessible à l'ensemble des établissements de crédit. Des informations peuvent également être inscrites dans les fichiers tenus par la Banque de France en cas d'incidents concernant les chèques et les cartes de débit.

La réglementation américaine de lutte contre l'évasion fiscale dénommée FATCA prévoit que les banques situées en dehors des Etats-Unis doivent procéder à une vérification, identification et déclaration concernant les comptes détenus par des citoyens ou résidents américains dépassant un certain seuil et constitutifs de comptes déclarables américains, à peine de sanctions pouvant consister dans la retenue à la source de 30 % des paiements en provenance des Etats-Unis effectués à destination de ces titulaires. Afin d'éviter ce risque de sanction pour ses clients, et au vu de l'accord franco-américain sur l'application de la loi FATCA, la Banque s'engage à respecter les

obligations résultant de cette réglementation. Le Client est informé que la Banque sera tenue de déclarer à l'autorité compétente les renseignements relatifs aux comptes déclarables américains prévus par la réglementation FATCA. De convention expresse, le Client autorise la Banque à communiquer toute information utile le concernant à toute personne physique ou morale contribuant à la réalisation des prestations prévues par la Convention ou qui pourraient y être ultérieurement rattachées, notamment aux prestataires de services pour l'exécution des travaux sous-traités et/ou aux sociétés du groupe, pour leur utilisation aux fins d'étude et de gestion des dossiers, de prospections commerciales et/ou d'autres études statistiques.

## 10.4. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

### 10.4.1. INFORMATION CONCERNANT LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Lors de la signature de la Convention et dans le cadre de son exécution ainsi que de la fourniture des services complémentaires souscrits par le Client (fourniture d'une carte, abonnement à des services de banque à distance CDG On-Line), la Banque sera amenée à recueillir des données à caractère personnel relatives au Client, ainsi qu'à les traiter et à les conserver en tant que responsable de traitement, selon les dispositions de la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, telle que modifiée, et du Règlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le «RGPD»), pour l'ensemble des finalités suivantes :

- la fourniture de services et l'exécution de toutes opérations demandées ou autorisées par le Client, le suivi de l'ensemble de la relation de la Banque avec le Client et les nécessités de gestion de la Banque,
- La réalisation d'opérations de prospection commerciale, sous réserve de la réglementation applicable, et la réalisation d'études statistiques,
- la satisfaction aux obligations légales ou réglementaires,
- la détection et l'évaluation du risque, l'octroi de crédit, le respect des critères d'exigence opérationnels internes de la Banque (dont, sans toutefois s'y limiter, l'approbation de crédit et la gestion de risque, le développement et la planification de systèmes ou de produits, les assurances, le contrôle et l'administration),
- la lutte contre la fraude et l'abus de marché, le respect des obligations en matière de conformité, l'exercice des activités liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme,
- la sécurité et la prévention des impayés, le recouvrement de tous montants dus par les Clients, y compris par des moyens de collecte indirectes,
- l'identification des comptes et coffres forts détenus par des personnes décédées,
- le cas échéant, la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement, la sécurité des opérations de paiement réalisées via cette carte, notamment lorsque la carte fait l'objet d'une opposition.

La Banque ne procédera aux traitements mentionnés ci-dessus que s'il existe une base juridique pour y procéder et notamment si :

- le Client a consenti au traitement,
- le traitement est nécessaire à l'exécution de la présente Convention ou à tout autre contrat conclu entre la Banque et le Client ou service additionnel souscrit par le Client auprès de la Banque,
- le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle la Banque est soumise, ou
- le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par la Banque ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux du Client.

Afin d'obtenir plus d'informations sur la base juridique de chaque traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par la Banque, le Client est invité à contacter la banque par courriel à l'adresse suivante : [contact.gdpr@cgd.fr](mailto:contact.gdpr@cgd.fr).

Vous pouvez également obtenir des informations en adressant une demande par courrier soit à :

- service «Information Security Officer» Caixa Geral de Depósitos, 38 rue de Provence 75009 Paris;
- Data Protection Officer - Caixa Geral de Depósitos - Av. João XXI, 63 - 1000-300 Lisboa – Portugal.

Aucune donnée à caractère personnel sans lien avec l'activité de la Banque ne sera collectée.

La Banque est susceptible, dans le respect des conditions prévues au paragraphe 10.3 «Secret professionnel» ci-dessus, de transmettre les données à caractère personnel des Clients aux personnes suivantes : prestataires de services pour l'exécution des travaux sous-traités, sociétés du groupe de la Banque, agents, autorités administratives, judiciaires, fiscales ou de régulation, organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, le Groupe d'Intérêts Economiques Carte Bancaire, tout autre destinataire nécessaire à l'exécution des services, société dans lesquelles le Client détient des titres en participation, toute partie qui acquiert une participation ou assume un risque sur les services, gestionnaire de fonds tiers qui fournissent des services de gestion collective ou de portefeuille au Client, sociétés pour lesquelles la Banque travaille dans le cadre d'opérations de courtage, dans le cadre de tous transferts, cessions, fusions ou acquisitions d'activités de la Banque (la liste des destinataires des informations peut être obtenue auprès des services Centraux de la Banque).



Les données à caractère personnel du Client sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant Sept (7) ans au terme de cette relation et archivées ensuite pendant la durée des prescriptions applicables.

Le Client accepte d'informer la Banque par écrit et immédiatement, quelles que soient les circonstances, de toute mise à jour ou modification des données le concernant et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de cette mise à jour ou modification. Le Client accepte également de répondre à toute demande de vérification et de mise à jour des données le concernant.

Le Client dispose d'un droit d'accès à ses données à caractère personnel ainsi que du droit d'en obtenir une copie de la Banque. Le Client dispose également du droit à la rectification et à l'effacement des données à caractère personnel le concernant et qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées. Le Client dispose également d'un droit à la limitation et la portabilité de ses données à caractère personnel ainsi que du droit de donner des directives sur l'utilisation de celles-ci après sa mort. Le Client dispose par ailleurs du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés («CNIL»).

Le Client peut s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel pour des motifs légitimes et notamment pour s'opposer à la réception de sollicitations commerciales et exercer, par courrier accompagné d'une photocopie de son titre d'identité, ses droits énoncés ci-dessus auprès de Caixa Geral de Depósitos, service « Information Security Officer », 38 rue de Provence 75009 Paris. Le Client est informé que la Banque peut être amenée à enregistrer les conversations téléphoniques notamment pour certaines opérations de services de Banque à distance. Le Client autorise expressément la Banque à effectuer de tels enregistrements.

Enfin, le Client a le droit d'être informé sur l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, sur la logique sous-jacente à ce traitement et sur l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour le Client.

#### **10.4.2. TRANSFERTS DE DONNÉES VERS DES PAYS NON MEMBRES DE L'UE AUX FINS D'EXÉCUTION DES ORDRES DE PAIEMENT.**

Les ordres de paiement sont transmis par l'intermédiaire du réseau sécurisé de la Société de Télécommunications interbancaires mondiales (SWIFT). Ces ordres de paiement contiennent des données à caractère personnel se rapportant à leurs émetteurs et aux bénéficiaires. Afin d'assurer la sécurité de ce réseau de messagerie financière et la continuité de service, SWIFT a mis en place deux centres d'exploitation hébergeant les données, l'un en Europe et l'autre aux Etats-Unis. Les ordres de paiement sont ainsi dupliqués et conservés dans ces deux centres. A la suite des attentats du 11 septembre 2001, les autorités américaines (le ministère des finances) ont sommé SWIFT de leur ouvrir l'accès aux informations contenues dans les messages stockés aux Etats-Unis dans le cadre de la lutte contre le terrorisme. Par conséquent, SWIFT est susceptible de communiquer ou donner accès aux données traitées aux autorités américaines habilitées en vertu de la réglementation américaine à des fins de lutte contre le terrorisme et la criminalité. Afin d'assurer la protection des données à caractère personnel des citoyens européens, des mesures ont été prises par la société SWIFT ainsi qu'à un niveau politique. D'une part, la protection des données des émetteurs et bénéficiaires des ordres de paiement, sur le territoire américain, est assurée par le respect des principes de la « sphère de sécurité » («Privacy Shield»), principes auxquels la société qui traite ces données sur le territoire américain a adhéré et dont le respect l'oblige à assurer la sécurité des données. Afin d'assurer la transparence et la loyauté du traitement de données ainsi mis en œuvre, SWIFT a adopté une politique de protection des données à caractère personnel, consultable à l'adresse suivante [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr), garantissant les conditions dans lesquelles sont traitées les données. Ces informations vous seront également transmises à votre demande par votre Banque. D'autre part, les autorités européennes et américaines ont organisé dans le cadre d'un accord politique les conditions d'accès aux données des citoyens européens par les autorités américaines.

#### **10.4.3. SERVICES DE PAIEMENT**

Conformément à l'article L. 521-5 du Code Monétaire et Financier, le Client consent explicitement, en acceptant les présentes, à permettre à la Banque d'accéder, traiter et conserver toute information que le Client lui a fourni aux fins d'exécuter des services de paiement. Ces dispositions et ce consentement n'affectent pas les droits et obligations respectifs de la Banque et du Client en matière de protection des données à caractère personnel. Le Client peut retirer ce consentement en clôturant son compte. S'il retire son consentement de cette façon, la Banque cessera d'utiliser ces données à caractère personnel pour des services de paiement. Cependant, la Banque devra continuer à traiter ces données à caractère personnel à d'autres fins et motifs légitimes, et notamment du fait de ses obligations légales.

# 11. DURÉE, MODIFICATION ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION. TRANSFERT ET CLÔTURE DU COMPTE

## 11.1. DURÉE DE LA CONVENTION

La Convention est à durée indéterminée.

## 11.2. MODIFICATION DE LA CONVENTION

La Banque se réserve le droit de procéder à la modification de la Convention.

Le projet de modification sera communiqué au Client par écrit sur un support papier ou tout autre support durable au plus tard deux mois avant son entrée en vigueur.

Le Client sera informé de l'envoi de ce projet de modification par une mention sur son relevé de compte. Le Client qui n'aurait pas reçu ce projet devra en informer la Banque afin que celle-ci le lui envoie à nouveau.

En cas de refus des modifications proposées de la Convention, le Client devra demander par écrit la clôture de son compte qui interviendra sans qu'aucun frais ne puisse être mis à sa charge au titre de cette clôture.

Les dispositions de la Convention peuvent évoluer en raison de mesures législatives ou réglementaires.

Si le Client n'informe pas la Banque de sa contestation avant la date d'entrée en vigueur, il est réputé accepter les modifications et celles-ci prendront effet à la date d'application des mesures concernées sans démarche particulière de la banque.

## 11.3. RÉSILIATION DE LA CONVENTION, CLÔTURE DU COMPTE ET MOBILITÉ BANCAIRE

La Convention peut être résiliée :

- par le Client à tout moment et sans préavis par lettre simple ou tout autre support durable adressé à l'agence tenant le compte
- par la Banque par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sous réserve d'un préavis d'au moins deux mois à compter de la date d'envoi de cette lettre

En cas de résiliation à l'initiative du Client, la Banque mettra à sa disposition une documentation gratuite relative à la mobilité bancaire et lui adressera un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur le compte au cours des treize derniers mois. En cas de litige lors du changement de domiciliation bancaire, le Client peut saisir le médiateur selon les modalités prévues à l'article 12.1.

En cas de résiliation par la Banque, lorsque le compte a été ouvert sur demande de la Banque de France, une lettre de résiliation motivée devra être adressée par la Banque au Client et à la Banque de France pour information.

La clôture du compte ouvert sur demande de la Banque de France est effectuée à l'expiration d'un délai de soixante jours ( 60) jours à compter de l'envoi de la lettre de résiliation conformément à l'article L.312-1 du Code monétaire et financier.

La résiliation de la Convention par le Client est réalisée sans frais dès lors qu'elle intervient six mois minimum après la date de conclusion de la Convention. Les frais de clôture applicables le cas échéant sont précisés dans les Conditions Tarifaires.

Les frais régulièrement imputés pour la fourniture de services de paiement ne sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la convention de compte. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais sont remboursés au prorata.

La clôture aura pour effet de rendre le solde exigible. Le solde du compte sera déterminé sous réserve des opérations en cours. Aucun ordre sur le compte ne sera plus exécuté et toutes les valeurs domiciliées sur le compte seront rejetées. Le Client sera tenu de restituer à la Banque les carnets de chèques et autres moyens de paiement en sa possession et en celle de ses mandataires. Il fera son affaire de l'information de ces derniers.

La clôture du compte entraînant de plein droit déchéance du terme pour les opérations en cours, la Banque aura le droit de liquider aux frais et risques du titulaire toutes les opérations en cours comprenant notamment la passation au débit du compte, de tous chèques en sa possession et portant la signature du titulaire ainsi que toutes sommes que la Banque serait amenée à payer postérieurement à la clôture en exécution de tous engagements de caution, avaliste ou autre, en vertu d'engagements quelconques du titulaire antérieurs à la clôture du compte.

La clôture obligera, en outre, le Client à couvrir par la constitution d'une garantie suffisante les engagements non échus souscrits par la Banque pour le compte du Client. Si, à la suite de ces écritures de clôture, la provision des tirages émis et non encore présentés est insuffisante ou inexistante,

le Client devra la compléter ou la constituer. A défaut, la Banque sera contrainte d'en refuser le paiement. Le solde, s'il est créditeur et sous réserve de la liquidation des opérations en cours, après clôture sera tenu à la disposition du Client ou de ses ayants droit pendant le délai légal applicable.

En cas de présentation d'un chèque au paiement au cours des treize mois suivant la clôture du compte, la Banque sera tenue de refuser le paiement du chèque. En résulteront les conséquences liées à l'émission d'un chèque sans provision telles qu'exposées au 5.1.2.3, avec toutefois les possibilités de régularisation y afférentes.

Le Client a la possibilité de demander le transfert de son compte de l'Agence tenant ce dernier vers une autre agence de la Banque. Ce transfert est subordonné à l'accord de cette autre agence. Toute demande de transfert du compte par le Client vers une autre Banque emportera clôture du compte.

#### **11.4. SOLDE DÉBITEUR À LA CLÔTURE - INTÉRÊTS - CAPITALISATION**

Si la clôture fait apparaître un solde débiteur, celui-ci produira intérêt à compter de cette clôture, au taux en vigueur à la date de la clôture. De même, toutes les opérations que la Banque n'aura pu contre-passer porteront intérêt au taux prévu ci-dessus. Enfin, par application de l'article 1343-2 du code civil, les parties conviennent que les intérêts des capitaux dus pour une année entière produiront eux-mêmes intérêts. La production d'intérêts après la clôture du compte n'emporte pas pour la Banque renonciation à l'exigibilité immédiate du solde ni accord sur les délais de règlement.

#### **11.5. DÉCÈS DU TITULAIRE**

Le décès du Client entraîne la clôture du compte, si ce n'est pas un compte joint. Les pensions de toutes natures versées au crédit du compte seront reversées aux organismes payeurs, en totalité ou en partie, à leur demande, dans la limite des fonds disponibles, sans que la Banque ait à vérifier le bien fondé de la réclamation. Par ailleurs les frais funéraires engagés et justifiés par un tiers même non héritier, seront réglés directement par la Banque dans la limite du solde disponible et sans pouvoir excéder le montant fixé par la Direction de la Comptabilité Publique. Les fonds sont retirés en l'acquit des héritiers sur présentation des pièces héréditaires accréditant leurs qualités.

En outre, par application des dispositions combinées des articles 806-III et 807 du code général des impôts et sauf les cas de dispense strictement définis par la réglementation en vigueur, en présence d'ayants droit domiciliés à l'étranger, la Banque est tenue d'exiger, préalablement à la libération des avoirs, la présentation d'un certificat énonçant le détail des actifs détenus par cette dernière délivré par la Recette des impôts habilitée à enregistrer la déclaration de succession (celle du dernier domicile du défunt en France métropolitaine ou dans un D.O.M. et, dans tous les autres cas, à la Recette des non-résidents, 10 rue du centre, TSA 5014 – 93465 Noisy Le Grand Cedex) constatant soit l'acquiescement, soit la non exigibilité procuration l'impôt procuration mutation par décès. En cas de solde débiteur, les héritiers seront tenus solidairement et indivisiblement du paiement de toutes les sommes pouvant être dues par le Client.

## **12. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **12.1. RÉCLAMATIONS / MÉDIATION**

La Banque s'attache à apporter au Client un service de qualité. Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement du compte ou dans l'utilisation des services qui lui sont attachés et entraîner parfois des différends. La Banque a mis en place le dispositif suivant afin de permettre au Client de faire parvenir toute réclamation.

#### **12.1.1. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS – CONTACTS**

Les interlocuteurs successifs du Client pour toute réclamation sont, par ordre d'intervention, les suivants :

- premier interlocuteur : l'agence Le Client peut faire part de son insatisfaction auprès de son interlocuteur habituel et se rapprocher ensuite du Directeur de l'Agence s'il le juge nécessaire.
- second interlocuteur : le Service Marketing-Communication Dans le cas où la solution proposée par l'agence ne lui convenait pas, le Client la possibilité de s'adresser au Service Marketing-Communication,
  - en utilisant le site Internet Caixa Geral de Depósitos [www.cgd.fr](http://www.cgd.fr) (bas de page d'accueil « Contactez-Nous »)
  - ou en écrivant au 38 rue de Provence – 75009 PARIS – tél. 0156025602 – fax 0156025851

Toute réponse de la Banque sera apportée au Client sur support papier ou, le cas échéant, sur un autre support durable. La communication entre la Banque et le Client en matière de réclamation s'effectue en langue française ou en toute autre langue préalablement convenue entre la Banque et le Client.

#### **12.1.2. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS – ENGAGEMENT DE DÉLAIS**

Le dispositif mis en place par la Banque comprend l'enregistrement systématique de la réclamation ainsi qu'un engagement de délai en matière d'accusé réception sous 10 jours ouvrables (sauf si la

réponse à la réclamation est apportée dans ce délai). Les délais de réponse à la réclamation sont les suivants :

- Réclamations portant sur un service de paiement fourni par la Banque

La Banque s'engage à répondre à l'ensemble des points soulevés dans la réclamation sous 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les 15 jours ouvrables, la Banque s'engage à envoyer au Client une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le Client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, une réponse définitive sera communiquée au Client au plus tard sous 35 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Par ailleurs, à défaut de satisfaire pleinement à leur demande, la Banque indiquera au Client les voies de recours qui lui sont offertes.

- Réclamations portant sur d'autres produits et services fournis par la Banque

La Banque s'engage à répondre dans un délai n'excédant pas 2 mois. Par ailleurs, à défaut de satisfaire pleinement à sa demande, la Banque indiquera au Client les voies de recours qui lui sont offertes.

### 12.1.3. MÉDIATION

Dans le cas où la réponse apportée à la réclamation du Client ne le satisferait pas, le Client peut saisir le Médiateur de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Le médiateur de la FBF, agissant conformément à la Charte du service de médiation de la FBF (cette charte est accessible sur le site internet de la FBF à l'adresse suivante : [fbf.fr](http://fbf.fr), sur le site internet de la Banque [cgd.fr](http://cgd.fr) et en agence), peut être saisi gratuitement par le Client, en raison des litiges nés de l'application de la Convention. Le médiateur ne peut être saisi par le Client que lorsque le désaccord persiste à l'issue d'une procédure de réclamation réalisée dans les conditions spécifiées au paragraphe précédent.

Le médiateur, chargé de de manière indépendante de recommander des solutions à ces litiges, est tenu de statuer dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'envoi au Client, par courrier simple ou courriel, d'une notification du médiateur portant confirmation de sa saisine. Le médiateur peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe. Dans ce cas, il en avise immédiatement les parties. Le Client est informé par le médiateur dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de son dossier par le médiateur en cas de rejet de sa demande de médiation sur le fondement de l'article L. 612-2 du Code de la consommation.

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité dans les conditions prévues à l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative et les constatations et les déclarations que le médiateur recueille au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers, ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

Le Client pourra transmettre sa demande de médiation écrite :

- par voie électronique, en suivant la procédure de dépôt en ligne d'une demande de médiation sur le site suivant : [lemediateur.fbf.fr](http://lemediateur.fbf.fr); ou
- par voie postale, à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur auprès de la FBF, CS 151 – 75422 Paris Cedex 09 ; ou
- dans le cas où le présent contrat aurait été conclu en ligne (et exclusivement dans ce cas), en se connectant et en suivant la procédure de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) disponible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Plus d'informations concernant la procédure de médiation sont communiquées sur le relevé de compte et sont indiquées par ailleurs sur le site internet de la Banque [cgd.fr](http://cgd.fr) ainsi que dans la charte de la médiation disponible sur le site internet de la FBF à l'adresse suivante : [lemediateur.fbf.fr](http://lemediateur.fbf.fr).

## 12.2. GARANTIE DES DÉPÔTS

Les dépôts espèces, recueillis par la Banque sont couverts par un mécanisme de garantie. Sont couverts par cette garantie, les dépôts libellés en euros et en devises communautaires, libres de tout engagement et non anonymes. Sont exclus de tout remboursement, les dépôts ouverts sous des prête-noms ou provenant d'activités illégales. Des informations complémentaires sur les conditions (notamment les exclusions) les montants ou les délais d'indemnisation ainsi que sur les formalités à accomplir pour être indemnisé peuvent être demandées auprès du :

**FUNDO DE GARANTIA DE DEPÓSITOS**  
**Av. Da Republica 57 – 8°**  
**1050-189 Lisboa – PORTUGAL**

## 12.3. CHARTE DE L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE ET CHARTE SUR L'INCLUSION BANCAIRE

une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser. Elle fixe un modèle d'attestation de refus d'ouverture de compte. L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement adopte également une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement. Cette charte précise notamment les modalités d'information des clientèles concernées par les offres visées au 2.4, les actions de formation et de sensibilisation réalisées par les établissements de crédit afin de favoriser la diffusion de ces offres auprès des personnes concernées, et les conditions dans lesquelles chaque établissement de crédit se dote d'un dispositif de détection précoce des situations de fragilité financière de ses clients et apporte à ces situations des réponses adaptées, en concertation avec le client concerné.

## 12.4. EFFETS DE LA CONVENTION

La Convention se substitue, pour les opérations conclues à compter de sa signature, à la convention de compte qui aurait été signée antérieurement par le Client et la Banque.

## 12.5. DIVERS

Si l'une quelconque des dispositions substantielles de la Convention venait à être considérée comme nulle, les autres dispositions n'en conservent pas moins leur force obligatoire et la Convention fera l'objet d'une exécution partielle. Le non exercice par la Banque d'un droit prévu par la Convention ne constitue pas une renonciation de sa part à ce droit.

## 12.6. LOI APPLICABLE – LANGUE

La Convention est soumise à la loi française. Les litiges et contestations de toutes sortes auxquels les présentes pourront donner lieu seront soumis aux Tribunaux du lieu du domicile du défendeur ou du lieu d'exécution de la convention.

La Convention est conclue en langue française et la Banque et le Client communiqueront en français tout au long de la relation contractuelle.

## ANNEXE 1

### COORDONNÉES DES AUTORITÉS DE CONTRÔLE

#### PORTUGAL

##### **Banco de Portugal**

Rua do Comércio, 148 (1100-150 Lisboa)  
[www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)

##### **Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)**

Rua Laura Alves, 4 Apartado 14258  
(1064-003 LISBOA)  
[www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt)

##### **Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)**

Av. da República, nr.76, 1600-205 Lisboa  
[www.cnpr.pt](http://www.cnpr.pt)

#### FRANCE

##### **Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution**

4 Place de Budapest 75436 Paris Cedex 09.  
[www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

##### **Autorité des Marchés Financiers (AMF)**

17, place de la Bourse, 75082 Paris Cedex 02  
[www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

### AUTORITÉS DE LA CONCURRENCE

#### PORTUGAL

##### **Autoridade da Concorrência**

Avenida de Berna, n° 19 – 1050-037 Lisboa  
[www.concorrenca.pt](http://www.concorrenca.pt)

#### FRANCE

##### **Autorité de la Concurrence**

11 rue de l'Echelle, 75001 Paris  
[www.autoritedelaconcurrence.fr](http://www.autoritedelaconcurrence.fr)

## ANNEXE 2

### GLOSSAIRE

**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 (CAIXA SMS) :** Service rendu par la Banque permettant au client de recevoir sur un téléphone mobile des messages textes d'information de la situation de son compte.

**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

**Authentification :** Procédure permettant à la Banque de vérifier l'identité du Client ou la validité de l'utilisation d'un instrument de paiement spécifique, y compris l'utilisation de données de sécurité personnalisées du Client.

**Authentification forte :** Authentification reposant sur l'utilisation de 2 éléments ou plus appartenant aux catégories «connaissance» (quelque chose que seul le Client connaît), «possession» (quelque chose que seul le Client possède) et «inhérence» (quelque chose que le Client est) et indépendante en ce que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

**Client :** Personne physique qui est titulaire d'un compte courant ouvert dans les livres de la Banque permettant notamment la réalisation d'opérations de paiement.

**Bénéficiaire :** Personne physique ou morale destinataire des fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement.

**Zone SEPA :** les 28 Etats membres de l'Union Européenne, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse et Monaco.

**Prestataire de services de paiement :** Les établissements de crédit, les établissements de monnaie électronique autorisés à fournir des services de paiement, les établissements de paiement et les prestataires de services d'information sur les comptes.

**Services de paiement :** Tous les services offerts par la Banque au Client qui lui permettent d'assurer la gestion du compte de paiement (le versement ou le retrait d'espèces sur son compte de paiement ; l'exécution d'opérations de paiement telles que le virement l'émission d'un virement SEPA, l'émission d'un virement non SEPA, le prélèvement ou la carte de débit ; l'émission ou l'acquisition d'instruments de paiement).

**Service d'initiation de paiement :** Service de paiement fourni par un tiers et consistant à initier un ordre de paiement à la demande du Client depuis le compte du Client ouvert dans les livres de la Banque.

**Service d'information sur les comptes :** Service de paiement en ligne fourni par un tiers et consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par le Client, soit auprès d'un prestataire de services de paiement, soit auprès de plus d'un prestataire de services de paiement en ce compris la Banque.

**Opération de paiement :** Opération initiée par le Client ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, à partir du compte de paiement ouvert par le Client dans les livres de la Banque, quels que soient les motifs et indépendamment de toute obligation entre le Client et le bénéficiaire.

**Ordre de paiement :** Toute instruction du Client donnée à la Banque demandant l'exécution d'une opération de paiement.

**Moment de réception :** Jour où l'ordre de paiement est reçu par la Banque, ou bien le jour où le Client aura mis les fonds à la disposition de la Banque, ou bien, si le Client et la Banque conviennent que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée, le jour ainsi convenu.

Si le **moment de réception** n'est pas un **jour ouvrable** pour la Banque, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le **jour ouvrable** suivant.

**Identifiant unique :** La combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles communiquée au Client par la Banque, que le Client doit fournir pour permettre alternativement ou cumulativement l'identification certaine de l'autre utilisateur de services de paiement et/ou du compte de paiement pour procéder à l'exécution d'une opération de paiement.

**Instruments de paiement :** désigne à la fois le dispositif de sécurité personnalisé et/ou l'ensemble de procédures convenu entre le Client et la Banque, et utilisé pour donner un ordre de paiement.

**Données de sécurité personnalisées :** Données personnalisées fournies au Client par la Banque à des fins d'authentification.

**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 mon-

tant 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.

**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.

**Émission d'un virement non SEPA :** le compte est débité du montant d'un virement, permanent ou occasionnel, libellé en devises ou en euros hors zone SEPA (espace unique de paiement en euros).

**Émission d'un virement SEPA (cas d'un virement SEPA permanent) :** le compte est débité du montant d'un virement SEPA permanent libellé en euros au profit d'un bénéficiaire dont le compte est situé en France ou dans n'importe quel pays de la zone SEPA.

**Opération inexécutée ou mal exécutée :** Toute opération de paiement qui n'a pas été exécutée par la Banque alors qu'elle aurait dû être exécutée ou dont l'exécution ne correspond pas à l'ordre de paiement du Client.

**Opération autorisée ou non autorisée :** une opération de paiement est considérée comme autorisée toutes les fois où le Client donne son consentement dans les conditions prévues dans les Conditions Générales du compte. A défaut, l'opération sera considérée non autorisée.

**Jour ouvrable :** Jour au cours duquel la Banque du Client et le prestataire de services de paiement du bénéficiaire exercent une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement, sous réserve du fonctionnement du système de paiement.

**Date de valeur :** Date de référence utilisée par la Banque pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités ou crédités sur un compte de paiement.

**IBAN :** International Bank Account Number (Numéro de compte en Banque internationale), c'est-à-dire l'identifiant utilisé pour identifier de manière unique le compte bancaire d'un client auprès d'un prestataire de services de paiement dans un pays donné.

**BIC :** Bank Identifier Code (Code d'identification des Banques), c'est-à-dire une codification internationale sur 8 ou 11 caractères alpha-numériques attribuée par l'Office pour la standardisation internationale (ISO) et servant à identifier une institution financière

**RIB :** Relevé d'Identité Bancaire

**Support durable :** Constitue un support durable, tout instrument permettant au Client de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées, d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.

**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...)

**Versement d'espèces :** le compte est crédité du montant d'un versement d'espèces.

**Réception d'un virement :** le compte est crédité du montant du virement

**Remise de chèque(s) :** le compte est crédité du dépôt pour encaissement d'un ou de plusieurs chèques

**Émission d'un chèque de banque :** le compte est débité du montant d'un chèque émis et que le bénéficiaire a présenté au paiement

**Paiement de titre interbancaire de paiement (TIP) :** le compte est débité du montant d'un titre interbancaire de paiement (TIP) présenté au paiement par le créancier

**Paiement par carte (la carte est émise par la banque) :** le compte est débité, de façon immédiate ou différée, du montant du paiement par carte

**Remboursement périodique de prêt :** le compte est débité, à l'échéance convenue dans le contrat de prêt du montant du capital, des intérêts et des frais d'assurance éventuels.

**Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque :** le compte est débité du montant du retrait d'espèces, effectué sans émission de chèque, dont le décaissement est réalisé au guichet de l'agence

**Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets (cas d'un retrait à un distributeur automatique de la banque) :** le compte est débité du montant d'un retrait d'espèces effectué au moyen d'une carte de retrait ou de paiement à un distributeur automatique de billet.



Edition janvier 2019, en vigueur à compter du 15 avril 2019

[www.cgd.fr](http://www.cgd.fr)

Consultez vos comptes à distance

*CGDonline*  
www.cgd.fr

*CGDmobile*

*CAIXAdirect*  
0 892 660 351  
www.cgd.fr

*CAIXAsms*