

# CONDITIONS GÉNÉRALES

**Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne - Succursale de Luxembourg**



## SOMMAIRE

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
2. OUVERTURE DE COMPTE, SIGNATURE, PROCURATION	3
Protection de la vie privée	4
Secret Professionnel	4
Informations Nominatives	4
Courrier, Envoi, Avoirs	5
Extraits de Compte	6
Instructions du Client	6
Transactions	7
Fonctionnement du compte en espèces	7
Les services de paiement	8
Règles d'exécution d'ordres de paiement	9
Règles d'exécution des ordres de paiement instantanés	10
Frais, Commissions, Taxes	11
Intérêts	11
Obligations de gestion et informations bancaires	12
Événements particuliers	12
Comptes inactifs	12
3. GARANTIES	12
Convention d'unicité de compte	12
Compensation	13
Règles particulières	13
Gage	13
4. DÉCOUVERT NON AUTORISÉ OU DÉPASSEMENT EN COMPTE COURANT	13
5. COMPTES	13
Compte Général	13
Compte-Joint	14
Compte Indivis	14
Comptes Numérotés et/ou à pseudonyme	14
6. DÉPÔTS	15
7. DÉPÔTS À TERME	15
8. COMPTES FIDUCIAIRES	15
9. OPÉRATIONS À TERME	15
10. EFFETS DE COMMERCE, CHÈQUES ET AUTRES INSTRUMENTS SIMILAIRES, CARTES DE CRÉDIT/DÉBIT	15
11. TRANSACTIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS	17
Achat et vente de titres	17
Participations croisées	18
Réclamations	18
12. MÉTAUX PRÉCIEUX	18
13. RÈGLES DE CONFORMITÉ FISCALE	18
14. RÉCLAMATIONS CLIENTÈLE	19
15. CESSATION DES RELATIONS D'AFFAIRES	19
16. GARANTIE DES DÉPÔTS	19
17. AJOUTS ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES	20
18. DROIT APPLICABLE ET CLAUSE DE JURIDICTION	20

### ANNEXES :

INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DE VOS DÉPÔTS  
CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE « CYBERPLUS »  
CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE « e-Documents »

## 1. Dispositions Générales

1.1 Les relations d'affaires entre le client (ci-après, le « Client ») et la BANQUE POPULAIRE ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE - Succursale du Luxembourg (ci-après, « la Banque ») sont fondées sur la confiance mutuelle. La Banque met ses services à la disposition de son Client pour l'exécution d'ordres les plus variés. La Banque traite les données à caractère personnel du Client ou des mandataires du Client en tant que Responsable de traitement. La diversité des opérations, leur grand nombre et la rapidité avec laquelle elles doivent souvent être traitées, exigent que dans l'intérêt de la sécurité juridique, les droits et obligations mutuels soient définis par certaines règles générales.

1.2 Les relations contractuelles entre la Banque et le Client sont régies par les présentes Conditions Générales, les conventions et conditions particulières expressément arrêtées entre parties, ainsi que par les lois, les règlements, et usages bancaires généralement applicables et suivis sur la place financière de Luxembourg.

Les placements en instruments financiers et en devises sont soumis aux fluctuations du marché et le Client peut ainsi réaliser des bénéfices mais il pourra également encourir des pertes. De bonnes performances passées ne sont pas une garantie de bonnes performances futures. Le Client s'engage à n'effectuer que des placements avec lesquels il est familier et qui correspondent à ses capacités financières.

1.3 La Banque est soumise à la surveillance prudentielle de l'autorité de contrôle au Luxembourg à savoir, la Commission de Surveillance du Secteur Financier.

1.4 Le secret bancaire tel que prévu par ou en vertu des lois et règlements applicables aux établissements de crédit est d'application à toutes les personnes qui participent à un titre quelconque au service de la Banque. Dès lors, la Banque ne communique aux tiers aucun renseignement relatif aux opérations traitées par le Client.

Toutefois, dans certains cas expressément prévus par la loi, et applicables à tous les établissements bancaires luxembourgeois, la Banque est tenue de fournir les renseignements demandés par les autorités luxembourgeoises, judiciaires ou prudentielles dans le cadre de leurs compétences légales particulières.

1.5 La Banque informe le Client qu'une déclaration doit être déposée à l'Administration des douanes et accises au cas où des sommes égales ou supérieures à EUR 10.000 ou contrevaletur (y compris les instruments négociables au porteur) sont amenées à quitter le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, conformément à la loi du 27 octobre 2010 portant organisation des contrôles de transport physique de l'argent liquide entrant ou sortant du Grand-Duché de Luxembourg, ou au cas où ces sommes sont amenées à quitter l'Union européenne, conformément au règlement (CE) no 1889/2005 du 26 octobre 2005 relatif aux contrôles de l'argent liquide entrant ou sortant de la Communauté.

## 2. Ouverture de Compte, Signature, Prouration

2.1 Lors de l'entrée en relation de compte, le Client fournira à la Banque toutes les indications relatives à son identification (ex. : nom/dénomination ou raison sociale, domicile, siège social, résidence, nationalité, état civil, profession) en fournissant à la Banque un document d'identification officiel et en justifiant les avoirs déposés auprès de la Banque. Il soumettra, sur demande, la preuve de sa capacité de contracter. Les sociétés ou autres personnes

morales soumettent à la Banque tous les documents sociétaires desquels résultent la constitution régulière de la société ainsi que les pouvoirs de signature (copie certifiée conforme de leurs statuts mis à jour, un extrait récent du registre du commerce et des sociétés et une résolution contenant la liste des personnes autorisées à les engager et les représenter à l'égard des tiers).

Le Client fournira à la Banque, sur demande, tous les renseignements que cette dernière pourra exiger de temps en temps en rapport avec l'identification du Client ainsi que le bénéficiaire économique en conformité avec la législation luxembourgeoise.

Les avoirs qui seront remis à la Banque avant qu'une relation de compte ne soit formellement établie entre le Client et la Banque, sont déposés dans un compte interne de la Banque qui ne porte pas d'intérêts. La Banque peut refuser d'ouvrir un compte au nom du Client tant que ce dernier n'aura pas complété, à la satisfaction de la Banque, tous les documents d'ouverture de compte et fourni les pièces requises.

La Banque est autorisée lors de l'ouverture du compte ou à un stade ultérieur, à solliciter tel document d'identification et autre qu'elle considère comme étant nécessaire à l'exécution des contrats et à l'intérêt légitime de la Banque de fournir des services toujours plus adaptés pour lui permettre de respecter ses obligations légales et de maintenir une relation de confiance avec le Client. Si le Client est en défaut de produire ces documents à la Banque en temps utile, la Banque est autorisée à bloquer le compte, à liquider les positions du Client et à clôturer le compte de ce dernier.

Le Client s'engage à informer immédiatement par écrit la Banque de tout changement qui pourrait se produire dans les éléments d'identification mentionnés ci-dessus.

Dans le cas d'une entrée en relation à distance, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de la communication par la Banque au client de son numéro de compte pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motifs, aux conditions prévues ci-après. Si le dernier jour du délai n'est pas un Jour Ouvrable, c'est-à-dire tout jour durant lequel la Banque est ouverte au public au Luxembourg et durant lequel elle est engagée dans des activités bancaires, le délai est prorogé jusqu'au premier Jour Ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client notifie sa rétractation à la Banque par lettre recommandée. Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration de celui-ci à l'adresse suivante :

**BANQUE POPULAIRE ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE**  
**Succursale du Luxembourg**  
**B.P. 365, L-2013 LUXEMBOURG**

La rétractation de la demande d'entrée en relation à distance entraîne de plein droit la résolution des autres produits souscrits par le client. Tout remboursement consécutif à l'exercice du droit de rétractation du client sera exécuté dans les trente (30) jours suivant la réception par la Banque de la notification de rétractation du client. Tout remboursement se fera par virement bancaire aux donneurs d'ordre initiaux.

2.2 Un spécimen de toutes les signatures autorisées est déposé auprès de la Banque. La Banque peut s'en tenir exclusivement à ces spécimens jusqu'à leur révocation, indépendamment de tout dépôt de signature auprès d'un registre de commerce ou d'une autre publication officielle.

La Banque n'est pas responsable de l'utilisation frauduleuse par un tiers de la signature déposée du Client, fut-elle réelle ou falsifiée ou utilisée abusivement par une personne non autorisée.

Au cas où, la Banque ne détecte pas l'usage frauduleux ou abusif d'une signature authentique ou falsifiée du Client sur des documents et effectue des transactions sur base de tels documents, la Banque sera, sauf en cas de faute lourde dans la vérification de tels documents, déliée de son obligation de restituer au Client les avoirs déposés par ce dernier auprès de la Banque et détournés par l'usage frauduleux de tels documents.

Dans ces conditions, la Banque est considérée comme ayant effectué un paiement valable sur instruction du véritable Client.

**2.3** Les spécimens de signature des organes, fondés de pouvoir et mandataires qui peuvent engager la Banque et représenter celle-ci sont déposés sur une liste que le Client pourra consulter. Seules les pièces revêtues de ces signatures lient la Banque.

**2.4** Dans ses rapports avec la Banque, le Client peut se faire représenter par un ou plusieurs mandataires. Les procurations doivent être données par écrit et déposées auprès de la Banque. Les procurations resteront valables au plus tard jusqu'au jour ouvrable suivant le jour où la Banque a été informée par écrit qu'une des raisons légales ou stipulées de la cessation ou de la modification de la relation avec le mandataire est intervenue, même si de telles raisons sont publiées officiellement.

La Banque peut refuser d'exécuter des instructions reçues d'un mandataire, pour des raisons tenant exclusivement à ce même mandataire, comme si le mandataire était lui-même le Client.

**2.5** La Banque n'assume aucune responsabilité, sauf en cas de négligence grave ou de faute délibérée de la Banque, dans la vérification de l'exactitude ou du caractère complet des données qui lui sont communiquées par le Client.

Toute modification des données doit être signalée immédiatement à la Banque par écrit sur application des dispositions réglementaires relatives au droit de rectification du Client. Dans le cas de modification d'un document incomplet, il incombe au Responsable du traitement de fournir une déclaration complémentaire au Client relative à la rectification. Le Client seul est tenu du préjudice causé par l'indication de données fausses, inexactes, périmées ou incomplètes.

Si la Banque doit examiner, quant à leur authenticité, leur validité et leur caractère complet, les documents qu'elle reçoit ou délivre sur ordre d'un Client, ou si elle doit en faire une traduction, elle ne répond que de sa faute lourde. Un mécanisme de certification approuvé peut servir d'élément pour démontrer le respect des exigences énoncées quant à la protection des données à caractère personnel sur le fondement des dispositions réglementaires.

## **2.6. Protection de la vie privée**

### **2.6.1 Secret Professionnel**

La Banque est tenue par une obligation de secret professionnel et ne peut communiquer les données à caractère personnel, bancaires, financières et informations relatives aux relations d'affaires avec le Client (les « Informations ») à des tiers, sauf lorsque la divulgation des Informations est effectuée conformément à (ou requise par) la loi applicable, sur instruction ou avec le consentement du Client.

Afin de fournir des services au Client de manière optimale et selon des normes de qualité élevées, de se conformer à la réglementation et de bénéficier des ressources techniques de spécialistes qualifiés, la Banque peut sous-traiter en tout ou en

partie certaines tâches ou activités à des tiers au Luxembourg, à l'étranger ou auprès de toute entité du Groupe BPCE dans le monde en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ainsi que de gestion de gouvernance des données, pour le compte de la Banque. A cet effet, les informations personnelles concernant le Client couvertes par le secret bancaire. La Banque peut notamment sous-traiter une partie ou la totalité des tâches informatiques opérationnelles, de maintenance et de support des infrastructures et applications informatiques. Dans chaque cas de sous-traitance, la Banque s'assure du respect de toutes ses obligations réglementaires en la matière.

Les fournisseurs de services désignés par la Banque peuvent être des entités régulées ou non régulées qui sont soumises par la loi à une obligation de secret professionnel ou contractuellement tenues par la Banque à se conformer à des règles strictes de confidentialité. Par les présentes, le Client reconnaît et autorise expressément la Banque à recourir à ces fournisseurs de services dans le cadre des sous-traitances susmentionnées ainsi qu'au transfert et à la divulgation des Informations s'y rapportant, et ce en conformité avec les exigences réglementaires auxquelles la Banque est tenue.

Le Client reconnaît et accepte par les présentes que les fournisseurs de services soient assujettis à des règles de secret professionnel moins rigoureuses que les règles luxembourgeoises.

Les Informations seront transférées et/ou disponibles pour les fournisseurs de services aussi longtemps que le Client maintient une relation bancaire avec la Banque. Une révocation par le Client de son consentement, qui doit être envoyée à la Banque par écrit, constitue un avis de résiliation de la relation bancaire prenant effet le jour où elle est reçue par la Banque, sans préjudice du droit pour la Banque de maintenir les Informations transmises aux Sous-Traitants concernés pour les buts mentionnés ci-avant pendant la durée de conservation imposée par les procédures de la Banque et/ou les lois applicables.

### **2.6.2 Informations Nominatives**

Les microfiches, microfilms, rapports informatisés ou autres rapports effectués par la Banque, sur la base de documents originaux, constitueront une preuve définitive, avec la même valeur probatoire qu'un document écrit.

Le Client donne son consentement à la Banque pour la collecte, l'enregistrement et le traitement de certaines informations nominatives le concernant, telles que notamment son nom, son adresse, sa profession, sa nationalité, etc. Le Client déclare avoir pris connaissance, lu et compris la "Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel" disponible sur le site internet de la Banque.

Le Client consent expressément que les renseignements à caractère personnel le concernant nécessaires à la bonne exécution contractuelle de ses opérations fassent l'objet d'un traitement par la Banque aux fins d'octroi et de gestion des comptes, crédits, dépôts et opérations de paiements, de gestion globale des services bancaires, de leasing et/ou d'assurances, de gestion du contentieux y relatifs, la confection de statistiques et de tests, le contrôle de la qualité du service, le développement d'offres commerciales, de vision globale du Client et du suivi de la clientèle, de détermination du profil-risque du Client ainsi que du contrôle de la régularité des opérations et de prévention des irrégularités.

Selon le cas, les données à caractère personnel des actionnaires et/ou mandataires du Client, ainsi que des ayants droit économiques et des autres personnes physiques intervenant dans le cadre de la relation du Client et de la Banque (représentant légal, caution, contact, désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...) peuvent être récoltées et traitées par la Banque pour les mêmes finalités et selon les mêmes modalités que celles exposées dans le présent article.

Sous réserve de prescriptions légales ou réglementaires, les données à caractère personnel ainsi recueillies ne sont pas destinées à être communiquées à des tiers autres que les personnes désignées par le Client et les sociétés dont l'intervention est nécessaire pour réaliser l'une des prédites finalités, comprenant notamment les sous-traitants de la Banque.

Dans les limites et pour les finalités prévues à l'article 41 de la loi sur le secteur financier, les données à caractère personnel sont également susceptibles d'être communiquées aux actionnaires et associés de la Banque ou chaque fois que la Banque y est légalement tenue ou autorisée, à des tiers.

La Banque demandera uniquement les informations nécessaires à l'exécution de ses obligations légales et nécessaires à l'intérêt légitime de fournir des services toujours plus adaptés. Les informations concernant le Client seront utilisées par la Banque afin de lui permettre de fournir les services requis par le Client et pour satisfaire à ses obligations légales. La Banque ne transmettra ces informations à des tiers qu'en cas d'instruction expresse du Client ou en cas de dispositions législatives impératives. Le Client est autorisé à requérir un extrait relatif aux données nominatives le concernant et il pourra, le cas échéant, exiger des modifications si ces données ne sont pas correctes ou sont incomplètes. Le Client dispose à cet effet un droit de rectification de ses données à caractère personnel. Dans un cas de données à compléter, le Responsable du traitement devra fournir une déclaration complémentaire. Le Client est en droit de s'opposer et de limiter l'utilisation de ses informations. Il se voit octroyer un droit à l'oubli correspondant à l'effacement de certaines données. Dans certains cas, il incombe au responsable du traitement de notifier la rectification, la limitation ou l'effacement des données aux destinataires auxquels les données ont été communiquées. Le Client peut à son choix refuser de communiquer de telles informations à la Banque et empêcher ainsi la Banque d'utiliser ses données personnelles. Cependant, un tel refus sera un obstacle à l'entrée en relations d'affaires entre le Client et la Banque. Le refus de communiquer les données personnelles à la Banque et l'interdiction qui lui serait faite de les traiter, peuvent dans certains cas faire obstacle à la poursuite d'une relation d'affaire avec la Banque ou à la fourniture de certains produits ou services par la Banque. Le Client peut faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage.

La Banque est dans l'obligation de répondre au Client de ses demandes sous forme écrite dans un délai d'un mois prolongeable de deux mois suivant la difficulté de la requête.

A défaut d'opposition de sa part, le Client donne son consentement à la Banque de procéder au traitement de ses données à caractère personnel, à des fins de prospection et de marketing relatifs à des produits bancaires, financiers et d'assurance, ou à d'autres produits promus par la Banque ou par des sociétés liées ou appartenant au groupe dont fait partie la Banque. Le Client peut retirer son consentement à tout moment. Ce retrait ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait. Le Client doit être informé

de ce droit avant de donner son consentement à savoir que le retrait est aussi simple que le fait de donner son consentement.

L'ensemble des données ne sera conservé que pendant la durée nécessaire au traitement des informations nominatives en tenant compte des délais de prescription légale.

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque recueille et traite des données personnelles concernant

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...).

Les informations expliquant

- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
  - combien de temps elles seront conservées,
  - ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent sur leurs données,
- figurent dans la notice d'information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de leurs données. Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque ([www.bpalc.lu](http://www.bpalc.lu)) ou en obtenir un exemplaire auprès de leur agence.

## Courrier, Envoi des Avoirs

2.6 Sauf convention contraire, la Banque enverra tous les documents par courrier ordinaire. Pour les opérations concernant des comptes à plusieurs signataires autorisés, le courrier est envoyé à l'adresse commune indiquée à la Banque. Si une telle adresse n'a pas été indiquée, le courrier sera envoyé à l'une quelconque de ces personnes.

L'envoi de la correspondance au Client est prouvé, y inclus la date d'envoi, par la production, par la Banque, de la copie de la correspondance ou autre enregistrement d'envoi de cette correspondance. Le rapport de transmission, en cas de télécopie, constitue un document probant de l'envoi du document par la Banque et de la réception par le Client.

Toute communication écrite de la Banque est considérée comme étant délivrée endéans le délai normal d'acheminement de la poste et comme étant valablement notifiée, lorsqu'elle aura été expédiée à la dernière adresse connue par la Banque.

Lorsque le courrier est retourné à la Banque avec la mention que l'adresse est inconnue ou que le Client n'habite plus à l'adresse indiquée, la Banque est autorisée à retenir ce courrier ainsi que tout courrier ultérieur ; s'appliquent alors les stipulations relatives au régime du courrier retourné, y compris notamment, les commissions applicables suivant le tarifaire en vigueur de la Banque, jusqu'à ce que la Banque soit informée par écrit de la nouvelle adresse du Client.

Le courrier que la Banque doit retenir sur instructions du Client est considéré comme délivré le lendemain de la date qu'il porte. En pareil cas, la Banque n'est pas obligée d'imprimer les extraits de compte et autres documents de banque mais il suffit qu'elle les tienne à disposition du Client sur son système informatique en ne les imprimant que sur demande du Client. Ces documents ainsi conservés sont également présumés être remis au Client le lendemain ouvrable de la date de la transaction mentionnée sur le document.

La Banque n'est pas tenue de conserver le courrier retenu. Le Client doit notifier par écrit à la Banque tout changement d'adresse à défaut de quoi il est seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques qui pourraient en résulter.

La Banque est autorisée - indépendamment de toute convention de banque restante, présente ou future - à contacter le Client directement par quelque moyen que ce soit, en cas d'urgence, de violation d'une de ces obligations ou lorsque la Banque en est obligée par la loi ou tout autre réglementation à laquelle elle est soumise.

**2.7** En principe, la Banque ne procède à la délivrance physique d'espèces, d'instruments financiers et de métaux précieux au Client ou à une personne désignée par le Client que dans les locaux de la Banque. Le Client devra payer les frais de cette délivrance.

En revanche, lorsque le Client souhaite l'envoi ou le transport des instruments financiers, espèces ou d'autres avoirs généralement quelconques à son adresse ou à une personne désignée par le Client, cet envoi ou ce transport se font aux risques et périls du Client et à ses frais. Dans ce cas, la Banque est considérée comme ayant satisfait à son obligation de restitution au Client des avoirs reçus en dépôt lorsqu'elle aura remis ces avoirs entre les mains des services postaux assurant l'envoi ou entre les mains d'une société de courrier reconnue assurant le transport. Sauf demande expresse du Client et à condition que ce dernier en assume les frais, la Banque ne sera pas obligée de contracter une assurance en vue d'assurer les biens durant l'envoi ou le transport.

La Banque est uniquement responsable en cas de faute lourde. Le Client détermine le montant de cette assurance. La responsabilité de la Banque se limite aux montants indemnitaires perçus de l'assurance par la Banque ou en l'absence de couverture, à la remise au Client d'instruments financiers, espèces ou valeurs similaires ou si ceci n'est pas possible au remboursement de la valeur de ces objets à la date du remboursement.

### Extraits de Compte

**2.8** Le Client est tenu d'informer la Banque immédiatement par écrit des erreurs, différences et irrégularités qu'il constate dans les documents, extraits de compte et autres courriers qui lui sont adressés ou mis à sa disposition par la Banque. La même règle vaut pour le retard d'acheminement des documents, extraits de compte et autres courriers qui lui sont adressés ou mis à sa disposition par la Banque. A défaut de réclamation écrite endéans les trente jours de l'expédition ou de la mise à disposition des documents et extraits de compte, les opérations y renseignées sont censées être acceptées et ratifiées par le Client. Après ce délai, le Client ne pourra ni directement, ni indirectement contester ces opérations.

Les transactions, indications et chiffres repris dans les documents mentionnés ci-dessus sont réputés définitivement exacts, arrêtés et ratifiés. Le Client ne pourra ni directement, ni indirectement contester ces opérations. Cette règle vaut pour toutes les opérations traitées par la Banque, notamment les transferts et placements de fonds, achats et vente d'instruments financiers ou de métaux précieux.

Sur demande et moyennant une convention particulière, la Banque peut mettre à disposition des services de banque à distance (SMS, Phone banking, Web banking).

**2.9** La Banque est autorisée à rectifier d'office par simple jeu d'écriture et selon la date de valeur applicable les erreurs matérielles commises par elle. De même, lorsqu'une même instruction de transfert aura été exécutée erronément deux fois, la Banque est autorisée – sur base des principes de la répétition de l'indu – à rectifier cette situation. Si, par la suite de pareilles contre-passations, le compte du Client présente un solde débiteur, les intérêts pour dépassement sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable depuis la date effective du débit en compte.

### Instructions du Client

Toute communication du Client doit se faire par écrit. La preuve de l'existence du contenu de la communication incombe au Client.

Les produits de banque à distance (Phone Banking, Web Banking) sont disponibles moyennant des conditions particulières.

La Banque exécute les ordres en principe par courrier, par téléfax, ou moyens de communication similaires, y inclus le courrier électronique, autres qu'un document écrit original. Si exceptionnellement, la Banque déroge à cette règle, il est expressément convenu que les écritures de la Banque prouvent à elles seules que les opérations faites ont été exécutées conformément aux ordres verbaux du Client.

Le Client assume tous les risques en relation avec l'utilisation de tels moyens de communication, notamment ceux résultant d'erreurs de communication ou de compréhension ainsi que ceux résultant d'erreurs sur l'identité du Client et de l'utilisation frauduleuse de ces moyens de communication par des tiers non autorisés, dissidences, malentendus et divergences de toute sorte. Le Client décharge la Banque de toute responsabilité à cet égard.

Afin d'éviter des erreurs de duplication, toutes confirmations écrites d'ordres oraux préalables doivent clairement se référer à ces ordres oraux.

Le Client et la Banque conviennent expressément que nonobstant les dispositions de l'article 1341 du Code civil, la Banque peut, chaque fois que cela est nécessaire ou utile, prouver ses allégations par tout moyen légalement admissible en matière commerciale tel que témoignage ou serment.

Les instructions du Client doivent être complètes, exactes et précises afin d'éviter toute erreur. Au cas où la Banque considère que les informations ne sont pas claires et précises, elle pourra suspendre l'exécution des transactions pour demander des instructions complémentaires, sans encourir de responsabilité de ce chef.

Le Client autorise expressément la Banque à enregistrer ses conversations téléphoniques avec la Banque. L'enregistrement pourra être utilisé en justice avec la même valeur probatoire qu'un document écrit.

**2.10** Le Client est tenu d'avertir la Banque, par écrit, dans chaque cas particulier où des paiements sont liés au respect d'un délai et que des retards dans l'exécution peuvent causer un préjudice particulier. Ces instructions de paiement doivent cependant toujours être données suffisamment à l'avance (minimum de trois jours ouvrables) et sont soumises aux conditions habituelles d'exécution. Dans ces cas, la responsabilité de la Banque envers le Client est limitée à la perte d'intérêts liée au retard. Ces intérêts sont calculés au taux de marché de la devise en question. A défaut d'un tel avertissement préalable, la Banque ne répond que de sa faute lourde.

**2.11** La Banque peut refuser d'exécuter une instruction ou suspendre son exécution lorsque cette instruction se réfère à des transactions ou des produits que la Banque ne traite pas habituellement, ou lorsque le Client a violé une de ses obligations envers la Banque.

Les opérations de crédit et de débit sont en principe effectuées avec un certain nombre de jours de valeur en faveur de la Banque, tels que notamment renseignés sur le tarifaire de la Banque, sauf en cas de pratique ou d'arrangement contractuel contraire avec le Client. Ces jours de valeurs sont communiqués à tout moment sur la demande du Client.

## Transactions

**2.12** Si pour l'exécution de transactions pour compte du Client, la Banque recourt aux services de tiers, le Client sera tenu par les usages et les Conditions Générales et particulières applicables entre la Banque et ces tiers, ainsi que par les conditions auxquelles seront tenus ces tiers notamment pour l'intervention sur des bourses étrangères. Si la Banque recourt à des tiers, sa responsabilité se limite à la sélection et à l'instruction soignée des tiers qu'elle a chargés de l'exécution d'ordres.

**2.13** Sur certains marchés, la Banque peut être obligée, en vertu de dispositions locales légales ou réglementaires, de révéler dans certaines circonstances, l'identité du Client. Le Client donne par les présents mandats à la Banque de remettre aux personnes concernées les données exigées afin de permettre ainsi à la Banque de se conformer aux règles locales du marché sur lequel la Banque intervient pour compte du Client.

**2.14** Les transactions peuvent uniquement être effectuées à partir d'un compte ouvert par le Client auprès de la Banque qui contient une couverture suffisante, soit en espèces soit en instruments financiers, sous réserve du recours à des dépassements en compte autorisés par la Banque.

**2.15** La Banque est libre de déterminer la manière selon laquelle elle effectuera les transactions. Les transactions qui sont exécutées sur une base nette doivent se référer aux prix du marché et prendront en considération les frais de compte, les impôts, les frais de courtier, les dépenses ainsi que toutes autres charges.

**2.16** La Banque sera uniquement obligée de créditer le compte du Client (avec les dates de valeur applicables) à partir du moment où elle a effectivement reçu les fonds ou les instruments financiers résultant de transactions. La réception, par le Client, d'une note de transfert ou d'un avis de crédit par voie d'extrait de compte n'a pas d'influence sur la date de valeur effective, telle qu'établie par ce paragraphe, même si cette note ou cet extrait de compte ne comporte pas de réserve spéciale. Pour certains types de transactions, ayant trait entre autre à l'encaissement de chèques, des montants crédités sur le compte avant paiement peuvent ensuite, à défaut de paiement effectif, être débités du compte. La Banque peut bloquer ces montants dans le compte jusqu'à paiement effectif.

**2.17** Les avoirs en devises ou en instruments financiers au nom des Clients de la Banque sont généralement compris dans les avoirs que la Banque entretient elle-même dans les livres d'un correspondant établi dans le pays d'origine de la devise, un dépositaire-instruments financiers ou dans un système de compensation des instruments financiers.

Ces avoirs peuvent être soumis aux impôts, charges, restrictions et autres mesures ordonnés par les autorités du pays d'origine de

la devise ou de la résidence du correspondant; la Banque n'encourt pas de responsabilité et ne prend aucun engagement envers le Client résultant des mesures pré mentionnées ou de toutes autres mesures au-delà du contrôle de la Banque.

Le Client supporte proportionnellement à sa part dans les actifs de la Banque auprès de ces correspondants, de ces dépositaires-instruments financiers ou de ces systèmes de compensation, toutes les conséquences économiques, juridiques ou autres qui pourraient affecter l'ensemble des actifs de la Banque auprès de ces correspondants, de ces dépositaires-instrument financiers ou de ces systèmes de compensation ou dans le pays où les avoirs sont investis et qui suite à des mesures prises par le pays du correspondant, de ces dépositaires-instrument financiers, du système de compensation ou des pays tiers, ainsi que suite à des événements de faillite, de liquidation, de force majeure, de soulèvement, de guerres ou d'autres actes échappant au contrôle de la Banque.

**2.18** Tous les fonds reçus pour compte du Client dans une devise en dehors de celles que la Banque traite, peuvent être convertis à la discrétion de la Banque dans la devise d'un compte existant au taux du jour de la réception effective des fonds par la Banque.

## Fonctionnement du compte en espèces

### 2.19 Les retraits en espèces

Le Client qui veut être assuré de pouvoir retirer en espèces à une date déterminée un montant supérieur à EUR 10.000 doit en aviser les services de la Banque deux jours ouvrables auparavant. En fonction de la devise à retirer, le préavis peut être supérieur à deux jours ouvrables.

Les Parties conviennent que la Banque a le droit de se libérer de son obligation de restitution par tout autre moyen, notamment par la remise d'un chèque ou par virement. Le Client accepte ainsi qu'un remboursement soit exécuté conformément aux modalités définies par la Banque. En cas de désaccord du Client quant à ces modalités, la Banque se réserve le droit de ne pas procéder au remboursement.

### 2.20 Les versements en espèces

Le Client peut réaliser des versements en espèces :

- dans les agences de la Banque contre délivrance par la Banque d'un reçu comportant la date, le montant du versement et la signature du client valant son consentement à l'exécution de l'opération.
- avec une carte bancaire (billets uniquement) dans certains guichets automatiques de la Banque. Le Client donne son consentement à l'opération, avant ou après la détermination du montant du versement, par la frappe de son code confidentiel. Le ticket qui est éventuellement délivré pour mémoire, ne vaut pas preuve de la matérialité du dépôt et du montant allégué. Le compte sera crédité du montant reconnu dans le procès-verbal établi postérieurement par la Banque lors des opérations d'inventaire et des écritures comptables corrélatives, sauf si le client apporte par tous moyens, la preuve que le montant déposé est différent de celui inventorié et porté au crédit du compte.

Tout versement d'espèces effectué sera enregistré, sous réserve d'inventaire, au vu des renseignements que le Client aura communiqué. En l'absence de reconnaissance contradictoire du montant des valeurs déposées, seul le décompte effectué ultérieurement par la Banque fait foi, jusqu'à preuve du contraire. A ce titre, le Client accepte la faculté pour la Banque de rectifier par contre-passation, le montant annoncé en cas de différence entre celui-ci et le montant reconnu par la Banque. En cas de

contestation, il appartient au Client d'apporter la preuve de l'existence et de la valeur des versements d'espèces dont il demande le crédit à son compte.

Le Client ne peut pas révoquer un ordre de versement d'espèces une fois qu'il a été reçu par la Banque.  
L'ordre de versement d'espèces par carte est irrévocable dès que le Client a donné son consentement à l'opération.

## Les services de paiement

**2.21** La Banque peut fournir au Client des services de paiement tels que le versement et le retrait d'espèces, l'exécution de virements, d'ordres permanents et de domiciliations de créances, l'exécution d'opérations de paiement par le biais de carte de débit ou de crédit, ainsi que réémission et/ou l'acquisition d'instruments de paiement.

La Banque se réserve le droit de surseoir à l'exécution des opérations et d'exiger de plus amples indications, voire une confirmation écrite, si elle estime que l'ordre est incomplet ou ne présente pas un caractère d'authenticité suffisant.

La Banque se réserve également le droit de surseoir à l'exécution des opérations et d'exiger de plus amples indications en cas d'opérations anormales par rapport aux habitudes du Client et/ou d'incohérence manifeste ainsi qu'en application de la législation applicable au Luxembourg en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et financement du terrorisme.

## 2.22 Domiciliations de créances

**2.22.1** La domiciliation de créance est un service de paiement visant à débiter le compte du Client sur base d'une opération de paiement initiée par son créancier en vertu d'un consentement (« mandat de domiciliation ») donné par le Client.

Plusieurs schémas de domiciliation de créances sont disponibles :

- la domiciliation de créances nationale et
- les domiciliations de créances européennes SEPA (Single Euro Payments Area).

### 2.22.2 Domiciliation de créances nationale

La domiciliation de créances nationale est utilisée pour effectuer des paiements en euros entre deux comptes ouverts auprès de banques établies au Luxembourg.

Le Client signe un mandat de domiciliation qui est remis à la Banque.

### 2.22.3 Domiciliation de créances européenne

Les domiciliations de créances européennes SEPA sont utilisées pour effectuer des paiements en euros tant au Luxembourg que vers les autres pays de l'Espace Economique Européen (27 états membres de L'Union Européenne + Islande, Liechtenstein, Monaco, Norvège et Suisse).

Deux schémas sont disponibles :

- la domiciliation de créances **SEPA « Core »** qui s'adresse tant aux Clients Consommateurs qu'aux Clients professionnels, c'est-à-dire agissant dans le but de leur activité commerciale ou professionnelle ;
- la domiciliation de créances **SEPA « Inter-entreprises »** (ou SEPA « Business to Business » ou SEPA « B2B ») qui s'adresse uniquement aux Clients professionnels.

#### 2.22.3.1 Mandat de domiciliation

Le Client doit signer un mandat de domiciliation spécifique SEPA «Core» ou SEPA « Inter-entreprises » et le remet à son créancier.

Toutefois, sauf opposition ou révocation formelle du Client ou jusqu'à signature d'un nouveau mandat, les mandats existants actuellement continuent à sortir leurs effets et la banque est en droit de débiter le compte du Client pour l'exécution d'une demande d'encaissement de domiciliation suivant les schémas SEPA. Dans cette hypothèse, la Banque exécute les demandes d'encaissement suivant le schéma SEPA « Core » pour les Clients consommateurs et le schéma SEPA « Inter-entreprises » pour les Clients professionnels.

#### 2.22.3.2 Autorisation de débiter

La Banque est autorisée à débiter le compte du Client pour exécuter une demande d'encaissement de domiciliation de créances européennes SEPA sauf si le Client a manifesté son refus d'accepter des domiciliations de créances européennes SEPA, par écrit ou par tout autre moyen de communication convenu avec la banque.

#### 2.22.3.3 Obligations du Client spécifiques aux domiciliations de créances SEPA « Inter-entreprises »

Le Client doit remettre immédiatement à la Banque une copie qu'il certifie conforme, des mandats de domiciliation de créances SEPA Inter-entreprises qu'il signe en faveur de ses créanciers ou fournir à la Banque l'ensemble des données contenues dans lesdits mandats. Le Client doit également informer la Banque sans délai s'il perd la qualité de professionnel et agit comme consommateur.

Lors de la première demande d'encaissement d'une domiciliation SEPA « Inter-entreprises », la Banque vérifie, avant de débiter le compte du Client, que les données du mandat contenues dans le fichier d'encaissement, correspondent aux données transmises à la Banque par le Client. A défaut de concordance ou si le Client n'a pas remis de copie du mandat ou transmis les données y relatives au préalable, la Banque contactera le Client afin d'obtenir confirmation du mandat. Si la Banque ne peut obtenir la confirmation du Client dans les délais nécessaires pour l'exécution de la demande d'encaissement de la domiciliation, le Client supporte la responsabilité de la non-exécution de celle-ci.

#### 2.22.4 Droit au remboursement

**2.22.4.1** Dès lors qu'un créancier initie une demande d'encaissement de domiciliation suivant le schéma SEPA « Core », le Client tant consommateur que professionnel, peut demander le remboursement du montant débité de son compte, sans devoir indiquer les motifs de sa demande. Il doit adresser sa demande de remboursement par écrit à la Banque dans les 8 (huit) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités de son compte.

**2.22.4.2** Le Client n'a pas droit à un remboursement lorsqu'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la Banque, et le cas échéant, les informations relatives à la future opération de paiement qui lui ont été fournies ou mises à disposition quatre semaines au moins avant l'échéance, par la Banque ou par le bénéficiaire. Le droit au remboursement est également exclu pour les opérations de paiement initiées par un créancier en dehors de l'Espace Economique Européen.

**2.22.4.3** Le droit au remboursement est exclu pour les domiciliations SEPA « Inter-entreprises ».

#### 2.22.5 Modification ou révocation du mandat de domiciliation

Le Client doit informer immédiatement la Banque, par écrit ou tout autre moyen de communication convenu, en cas de révocation ou de modification d'un des éléments du mandat donné.

#### **2.22.6 Litiges entre le client et son créancier**

La Banque est tierce dans les litiges entre le Client et son créancier. Il appartient, le cas échéant, au Client de régler tout litige portant sur l'exécution d'une domiciliation de créances directement avec son créancier.

#### **2.23 Frais liés aux transferts de fonds**

**2.23.1** A défaut d'indication contraire dans les tarifs de la Banque ou dans une convention spécifique, la Banque applique le principe des « frais partagés », ce qui signifie que chacune des parties (donneur d'ordre et bénéficiaire) paye les frais prélevés par sa banque.

**2.23.2** Pour les transferts de fonds à l'intérieur de l'Espace Economique Européen en Euros ou dans une devise d'un Etat membre, il n'est pas permis de mettre les frais à charge du bénéficiaire, sauf en cas de transfert pour cause de clôture du compte et de transfert du solde.

**2.23.3** Lorsque l'opération de paiement implique une conversion monétaire, les frais de change sont à la charge de la partie qui a initié le change.

**2.23.4** Sauf convention contraire, la Banque déduit ses frais du montant transféré avant d'en créditer son Client bénéficiaire. Dans l'information donnée au Client, la Banque indique le cas échéant, de manière séparée, le montant brut, les frais prélevés et le montant net de l'opération de paiement.

#### **2.24 Instruments de paiement**

**2.24.1** Les instruments de paiement émis et remis par la Banque peuvent être régis par des conditions spéciales.

**2.24.2** Le Client doit prendre toute mesure raisonnable pour préserver les instruments de paiement de la perte, du vol, du détournement ou d'une utilisation frauduleuse. En cas de perte, vol, détournement ou utilisation frauduleuse, le Client est tenu, dès qu'il en a connaissance, d'en informer sans tarder la Banque ou toute autre entité désignée par elle, suivant les modalités convenues.

**2.24.3** Le Client supporte les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu, volé ou détourné jusqu'à la notification prévue à l'article 2.24.2 ainsi qu'en cas d'agissement frauduleux ou d'une négligence grave de sa part. Pour le Client consommateur, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation d'un instrument de paiement perdu ou volé et supportées par lui sont limitées à concurrence de 150 euros (cent cinquante euros), sauf en cas d'agissement frauduleux ou d'une négligence grave de sa part.

#### **2.25 Prestataires de services de paiement tiers**

Le Client peut donner accès à des services proposés par des prestataires de services de paiement tiers tels que des prestataires de services d'initiation de paiement (PISP) et/ou des prestataires de services d'information sur les comptes (AISP) et ce pour autant que ces prestataires disposent d'un agrément accordé par les autorités compétentes

Il appartient au Client de conclure des contrats appropriés avec les prestataires de services de paiement tiers afin de s'assurer

que les services qui sont exécutés se font en stricte conformité avec le consentement donné par le Client au prestataire.

Le Client reconnaît que la Banque n'exerce pas de contrôle sur le consentement donné au prestataire de services de paiement tiers et il accepte que la Banque puisse se fier à toutes les autorisations et tous les consentements, tel que transmis à la Banque par le prestataire de services de paiement tiers, afin de lui donner accès à ses comptes de paiement ou bien à l'exécution d'un ordre de paiement.

La Banque se réserve le droit de refuser à un AISP ou à un PISP l'accès à un compte de paiement pour des raisons liées notamment à la sécurité, à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de paiement y compris à une initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Le client reconnaît expressément par la présente et accepte que la Banque puisse se fier à toutes les autorisations et tous les consentements tels que transmis à l'établissement de crédit par un prestataire de services de paiement tiers et qu'ils soient effectifs jusqu'à ce que l'établissement de crédit ait reçu du client un avis écrit contradictoire.

Le Client qui donne accès à des prestataires de services de paiement tiers supporte seul tous les risques et les pertes liés à la communication de ses données d'identification et de sécurité.

#### **Règles d'exécution d'ordres de paiement**

##### **2.26 Numéro de compte et code banque**

**2.26.1** Pour l'exécution des ordres de paiement, le Client doit indiquer le numéro de compte sous format IBAN. L'exécution d'ordres de paiement pour lesquels le numéro de compte est indiqué sous un format autre que l'IBAN, ou pour lesquels le numéro de compte n'existe pas sous format IBAN, requiert l'indication du code BIC (Swift) de la banque du bénéficiaire ou de tout autre numéro ou donnée permettant l'identification de celle-ci et se fera sous la responsabilité du client. Elle peut entraîner des délais et des frais supplémentaires conformément aux tarifs en vigueur.

##### **2.27 Date de réception d'un ordre de paiement**

**2.27.1** Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Générales ou la tarification y relative, les ordres de paiement transmis à la Banque sont réputés avoir été reçus :

- le jour même, s'ils ont été transmis avant l'heure limite qui est fixée à 15 heures ;
- le premier jour bancaire ouvrable suivant, s'ils ont été transmis après l'heure limite ou un jour non ouvrable ;

**2.27.2** Lorsque le compte à débiter ne présente pas de provision suffisante, les ordres transmis à la Banque sans indication d'une date d'exécution sont réputés avoir été reçus par la Banque au jour de la mise à disposition par le Client des fonds nécessaires, et ce sous réserve de l'article 2.28.1.

##### **2.28 Délai d'exécution d'un ordre de paiement**

**2.28.1** La date d'exécution correspond à la date à laquelle le compte du client est débité. Le délai d'exécution est le délai nécessaire pour créditer les fonds sur le compte de la banque du bénéficiaire. Il court à compter de la date de réception de l'ordre ou de la date d'exécution indiquée par le client à condition que celle-ci soit postérieure à la date de réception.

**2.28.2** Pour les ordres de paiement en euros, sans opération de change, à l'intérieur de la zone SEPA (Espace Economique Européen, plus la Suisse et Monaco) le délai maximal d'exécution

est de trois jours ouvrables bancaires à compter de la réception. Ce délai peut être prolongé d'un jour supplémentaire lorsque l'ordre de paiement est transmis à la banque sur support papier.

**2.28.3** Pour les ordres de paiement libellés dans des devises d'Etats membres de l'Espace Economique Européen, ou en euros avec opération de change, le délai maximal d'exécution est de quatre jours ouvrables bancaires à compter de la réception.

**2.28.4** Pour tous les autres ordres de paiement, le délai maximal d'exécution peut être supérieur à quatre jours à compter de la réception.

**2.28.5** Lorsque la date d'exécution d'un ordre permanent stipulé par le Client tombe le dernier jour du mois et/ou que ce jour n'est pas un jour ouvrable bancaire, la Banque débitera le compte du Client le jour ouvrable bancaire suivant.

## **2.29 Refus d'exécution d'un ordre de paiement**

**2.29.1** La Banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement lorsque le compte à débiter ne présente pas de provision suffisante à la date de réception. La Banque se réserve, le cas échéant, le droit d'imputer des frais pour la notification du refus d'exécution.

## **2.30 Conditions de révocation d'un ordre de paiement**

**2.30.1** A compter de leur réception par la Banque, les ordres de paiement ne peuvent plus être révoqués.

**2.30.2** Les ordres de paiement pour lesquels le Client indique une date d'exécution ultérieure à la date de réception, peuvent être révoqués au plus tard le jour ouvrable bancaire précédent la date d'exécution. Il en est de même pour les ordres de paiement initiés par le créancier dans le cadre des domiciliations de créances.

**2.30.3** La Banque peut imputer des frais pour la révocation d'un ordre de paiement conformément aux tarifs en vigueur.

## **2.31 Contestation relative à l'exécution d'un ordre de paiement**

**2.31.1** Toute contestation relative à l'exécution d'un ordre de paiement doit être adressée par écrit à la Banque.

**2.31.2** Pour les paiements à l'intérieur de l'Espace Economique Européen en euros ou en devise d'un Etat membre, le Client doit adresser sa réclamation dès qu'il fait le constat de l'erreur et au plus tard dans les trente jours à compter de l'expédition des documents et extraits de compte. Le Client consommateur, quant à lui, dispose pour le délai de sa réclamation d'un délai de treize mois suivant la date du débit de son compte.

**2.31.3** Pour les paiements en dehors de l'Espace Economique Européen ou en toute autre devise, le Client doit adresser sa réclamation dès qu'il fait le constat de l'erreur et au plus tard dans les trente jours à compter de l'expédition des documents et extraits de compte.

## **2.32 Responsabilité du Client**

**2.32.1** Un ordre de paiement exécuté conformément au numéro de compte indiqué, est réputé dûment exécuté en ce qui concerne le bénéficiaire désigné. Si le numéro de compte indiqué par le Client ne correspond pas à celui du bénéficiaire désigné, le Client est responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement et en supporte la perte financière.

**2.32.2** Il en est de même pour les opérations de paiement en dehors de l'Espace Economique Européen, lorsque le numéro de compte et toute autre donnée fournis par le Client en vue de l'identification du bénéficiaire ne correspondent pas à ce dernier.

**2.32.3** Sur demande du Client, la Banque s'efforcera, sans obligation de résultat, de récupérer les fonds engagés et se réserve le droit d'imputer au Client des frais de recherche et de recouvrement conformément aux tarifs en vigueur.

## **2.33 Responsabilité de la Banque**

En cas d'opération de paiement non autorisée ou lorsque la mauvaise exécution est imputable à la Banque, celle-ci rembourse le Client immédiatement après les contrôles d'usage et le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu.

## **Règles d'exécution des ordres de paiement instantanés**

**2.34** Pour les besoins du présent point, l'ordre de paiement instantané sera également désigné sous le vocable ordre de virement SEPA Instantané.

Le Virement SEPA Instantané est un ordre de paiement libellé en euro, permettant d'effectuer des paiements entre deux comptes tenus par des établissements financiers situés dans un même pays ou deux pays de l'espace SEPA, sous réserve que les deux établissements financiers soient en mesure d'exécuter le virement SEPA Instantané. Seuls les virements SEPA occasionnels à exécution immédiate sont proposés en virements instantanés par la Banque. Le virement SEPA Instantané est disponible sans interruption 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et tous les jours de l'année. Ces virements sont limités à un montant maximum communiqué par la Banque sur son site Internet ou via l'espace personnel de Banque à distance du Client.

## **2.35 Virements SEPA Instantanés au débit du compte**

Le virement SEPA Instantané est un ordre donné par le Client à la Banque de transférer une somme d'argent de son compte vers un autre compte. Le compte destinataire doit être ouvert auprès d'un établissement de crédit situé dans l'espace SEPA et en mesure d'exécuter les virements SEPA Instantanés, au nom du Client ou d'un tiers. Le Client doit indiquer obligatoirement les références du compte destinataire (IBAN) à l'Agence ou via un service agréé par la Banque qui transmet à cette dernière les informations permettant d'identifier le compte du destinataire des fonds. Ces coordonnées bancaires (BIC et IBAN) sont communiquées au Client, directement ou via un service agréé par la Banque, par le bénéficiaire qui les obtient de sa banque. Les virements SEPA Instantanés sont initiés par le Client :

- via son espace personnel de Banque à distance, depuis l'application mobile de la Banque, par la saisie de son identifiant client et de son mot de passe ou selon les modalités offertes par l'objet connecté à l'application préalablement configurée sur son téléphone mobile ou sa tablette, et la validation du virement en utilisant le dispositif d'authentification forte éventuellement requis et mis à disposition par la Banque.
- par la signature d'un ordre de virement pour les virements SEPA Instantanés initiés en agence (sous réserve de disponibilité). Ce virement fait l'objet d'une facturation prévue aux Conditions Tarifaires.

## **2.36 Virement SEPA Instantané au crédit du compte**

Le compte du Client peut être crédité de virements SEPA Instantanés réalisés à partir de comptes dont le Client est titulaire dans un autre établissement de crédit, ou encore à partir de comptes d'un tiers. Pour cela, le Client doit alors fournir un Relevé d'Identité Bancaire à l'établissement de crédit, au tiers

concerné ou à ses débiteurs, directement ou via un service agréé par la Banque.

Le Client autorise la Banque à contrepasser au débit de son compte les virements SEPA Instantanés reçus à tort et faisant l'objet d'une opération d'annulation émise par la banque du donneur d'ordre en cas d'erreur de cette dernière, en cas d'erreur du donneur d'ordre justifiée par sa banque ou en cas de fraude supposée.

### **2.37 Modalités communes de transmission et de retrait du consentement à une opération de virement SEPA instantané**

La Banque et le Client conviennent que le Client donne son consentement à une opération de virement SEPA Instantané :

- Pour les virements SEPA instantanés initiés via son espace personnel de Banque à distance, par la saisie de son identifiant et mot de passe puis la validation d'un formulaire électronique complété de manière précise par ses soins, en utilisant le dispositif d'authentification forte éventuellement requis et mis à disposition par la Banque.

- par la signature d'un ordre de virement pour les virements SEPA Instantanés initiés en Agence (sous réserve de disponibilité).

Le Client peut également donner son consentement explicite, par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'initiation de paiement agréé, à l'exécution d'un virement SEPA Instantané réalisé par Internet, dans le cadre d'un achat en vente à distance. L'ordre de virement SEPA Instantané donné par le Client à la Banque, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'initiation de paiement (PSIP), est irrévocable.

Le Client peut procéder, à tout moment, via son espace personnel de Banque à distance, depuis l'application mobile de la Banque, à la désactivation du service de virement SEPA Instantané. Le Client ne pourra plus émettre de tels virements sauf à réactiver le service selon les mêmes modalités. La Banque pourra également désactiver le service en cas de risque de fraude supposée.

### **2.38 Modalités d'exécution des virements SEPA Instantanés** **Moment de réception**

Un ordre de virement SEPA instantané est reçu par la Banque à compter de l'horodatage par celle-ci de l'ordre de virement du Client (l'horodatage étant une donnée de nature électronique contenue dans un message de virement SEPA instantané qui donne l'heure exacte de prise en compte par la Banque de l'instruction du Client et qui constitue un élément de preuve). Préalablement à cet horodatage, la Banque procède à une réservation des fonds sur le compte du Client. Dès que la Banque est informée que les fonds n'ont pas pu être mis à la disposition du bénéficiaire, elle en informe le Client et libère les fonds mis en réserve. Si la Banque est informée de la mise à disposition des fonds en faveur du bénéficiaire, elle procède au débit du compte. L'information de ce débit est immédiatement accessible au Client sur son espace personnel de Banque à distance.

### **2.39 Délai maximal d'exécution des virements SEPA Instantanés**

- **Virements SEPA Instantanés émis** : Il est convenu que leur montant est crédité sur le compte de la banque du bénéficiaire au plus tard à l'expiration d'un délai maximum de 10 secondes après que la Banque a apposé son horodatage sur l'ordre de virement du Client. En cas de difficultés exceptionnelles de traitement, le délai d'exécution maximum du virement est de 20 secondes. Dès réception des fonds, la banque du bénéficiaire crédite le compte de son client. Cependant, le Client est informé que les Virements SEPA Instantanés peuvent ne pas être exécutés pour des raisons de conformité réglementaire.

- **Virements SEPA Instantanés reçus** : La banque du bénéficiaire met le montant de l'opération à disposition du bénéficiaire immédiatement après que son propre compte a été

crédité, y compris pour les opérations qui se déroulent au sein de la Banque, lorsque, pour sa part :

- il n'y a pas de conversion ; ou

- il y a conversion entre l'euro et la devise d'un Etat membre de l'union Européenne ou entre les devises de deux Etats membres.

L'information de la disponibilité des fonds est immédiatement accessible au client bénéficiaire. La Banque invite son client bénéficiaire à s'assurer que les fonds reçus lui sont bien destinés. Dans le cas contraire, celui-ci doit en informer la Banque à des fins de régularisation. Par ailleurs, la Banque doit rejeter l'opération lorsqu'elle constate que le délai maximum d'exécution de 20 secondes est écoulé.

### **Frais, Commissions, Taxes**

**2.40** La Banque facture ses services au Client en fonction des tarifs en vigueur et selon la nature des opérations. Le Client s'engage à s'acquitter envers la Banque de tous les intérêts, commissions, frais et accessoires qu'il pourra lui devoir, ainsi que de tous les frais occasionnés à la Banque ou exposés par celle-ci dans l'intérêt du Client et de ses ayants-cause par l'ouverture, le fonctionnement et la fermeture du compte. Le Client devra en particulier supporter les frais d'envoi de courrier, de télécommunications ainsi que les autres frais supportés par la Banque dans toutes actions administratives ou judiciaires contre le Client.

La liste des tarifs de la Banque telle qu'au fil du temps en vigueur, est à la disposition permanente du Client à la Banque ou sur le site internet de la Banque ([www.bpalc.lu](http://www.bpalc.lu)). Le Client s'engage à s'informer auprès de la Banque sur le tarif applicable à la transaction qu'il envisage de faire effectuer. Par le seul fait d'effectuer des transactions avec la Banque, le Client sera considéré comme ayant accepté cette liste des tarifs de la Banque telle qu'applicable au fil du temps.

La Banque est à tout moment autorisée à changer ses conditions de taux d'intérêt, de commissions, rémunérations et autres frais dus par le Client. La liste des tarifs de la Banque sera adaptée en fonction des usages de la place financière luxembourgeoise. La liste des tarifs de la Banque sera adaptée en fonction de ces modifications et sera tenue à disposition du Client telle que décrit ci-dessus.

**2.41** Le Client s'engage à payer ou à rembourser, selon le cas, à la Banque tous les impôts, taxes ou droits, payés par la Banque ou pour lesquels celle-ci pourrait être tenue, et auxquels les opérations effectuées dans le cadre des relations avec la Banque pourraient donner lieu, indépendamment de l'existence actuelle de ces impôts et taxes ou de leur existence future suite à la décision d'autorités luxembourgeoises ou étrangères. La Banque est ainsi autorisée à débiter le montant d'un des comptes du Client, indépendamment de la date de compensation des transactions originaires.

### **Intérêts**

**2.42** Sauf convention contraire et sous réserve d'une autre détermination dans la liste des tarifs de la Banque, les intérêts débiteurs tels qu'indiqués dans la liste des tarifs sont applicables de plein droit sans mise en demeure, sur les soldes débiteurs en compte, sans préjudice d'éventuels frais de clôture. A défaut de ce taux d'intérêt, le taux d'intérêt sera fixé par la Banque selon le tarifaire en vigueur.

La présente stipulation ne peut être interprétée comme autorisant le titulaire d'un compte à opérer des dépassements en compte. Les intérêts débiteurs produits en compte courant sont capitalisés trimestriellement, sauf convention contraire convenue avec la Banque.

Les dépassements en compte courant produisent immédiatement des intérêts débiteurs qui sont immédiatement payables, sans préjudice des frais, charges, retenues à la source et autres dépenses.

Les dépôts en compte courant, quelque soit leur devise, ne sont pas productifs d'intérêt, sauf convention contraire.

### Obligations de gestion et informations bancaires

**2.43** La Banque n'assume pas d'autres obligations ou responsabilités afférentes à la gestion des avoirs et/ou des dettes du Client que celles qui sont décrites dans les présentes Conditions Générales.

Le Client est tenu de vérifier personnellement les informations fournies par la Banque. De telles informations ne sont données qu'à titre purement indicatif et la Banque est seulement responsable pour faute lourde.

Si, à titre de service ou à la demande du Client, la Banque donne des conseils de gestion de patrimoine ou exprime des opinions concernant la gestion du patrimoine, la Banque n'est tenue que par une obligation de moyens et n'est responsable que de sa faute lourde ou intentionnelle.

La Banque a le droit de fournir des informations bancaires normales généralement accessibles au public concernant des sociétés ou autres entités légales et des personnes physiques répertoriées dans le registre de commerce, à moins que le Client n'ait donné une indication spécifique contraire. Ce principe du droit à la portabilité des données pour le Client est prévu par les dispositions réglementaires.

Si la Banque donne ou omet de donner des informations dans le cadre de sa pratique bancaire normale, elle sera uniquement responsable pour faute lourde vis-à-vis de la personne qui reçoit l'information à condition que le Client exerce son droit à la limitation de l'utilisation de ses données à caractère personnel.

### Événements particuliers

**2.44** La Banque n'est pas responsable des dommages causés par des événements d'ordre politique ou économique qui sont de nature à interrompre, désorganiser ou perturber totalement ou partiellement les services de la Banque ou de ceux de ses correspondants nationaux ou étrangers, même si ces événements ne sont pas des cas de force majeure tel que par exemple des interruptions du système de télécommunication ou autres événements similaires. Elle n'est de même pas responsable des dommages dus à des dispositions légales, des mesures prises par des autorités publiques déclarées ou imminentes, des actes de guerre, des révolutions, des guerres civiles, des faits du Prince, des grèves, des lock-out et des boycotts, peu importe que la Banque soit elle-même partie au conflit ou que ses services ne soient que partiellement affectés.

**2.45** Le Client autorise la Banque à bloquer ses avoirs ou à prendre telles autres mesures qu'elle jugera utiles, suite à des oppositions extrajudiciaires qui seraient faites entre les mains de la Banque sur les avoirs du Client ou si la Banque est informée, même de façon non-officielle, d'opérations effectivement ou supposées illégales du Client ou du bénéficiaire économique du compte, ou si une partie tierce dûment autorisée réclame les avoirs détenus auprès de la Banque.

Le statut personnel du Client et notamment ses relations familiales ou matrimoniales sont inopposables à la Banque. En cas de décès ou d'incapacité juridique du Client, les personnes autorisées à représenter les héritiers du défunt ou l'incapable (en particulier, l'exécuteur testamentaire, les héritiers ou selon le cas,

le tuteur), remplacent - sauf convention de compte-joint ou disposition législative contraire - le Client dans les relations avec la Banque après production de documents appropriés prouvant leurs droits. Aussi longtemps que la Banque n'a pas été informée par écrit du décès ou de l'incapacité du Client, elle ne sera pas responsable, si elle effectue des actes d'administration ou de disposition sur instruction d'un mandataire d'un défunt ou de l'incapable lui-même.

### Comptes inactifs

**2.46** Dans le cadre de ses obligations d'information et de recherche du ou des titulaire(s) (ou le cas échéant, du ou des ayants droits) telles qu'imposées par la Loi du 30 mars 2022, le Client accepte expressément et irrévocablement que la Banque transmette les informations relatives au Client, aux institutions, administrations, notaires et avocats situés à Luxembourg, et le cas échéant, à l'étranger qu'elle juge nécessaire ou utile aux fins prévues par cette loi. Les frais de recherches encourus seront prélevés sur les avoirs détenus par le Client auprès de la Banque dans le respect des dispositions de la Loi du 30 mars 2022.

## 3. Garanties

### Convention d'Unicité de Compte

**3.1** L'ensemble des opérations traitées par le Client avec la Banque s'inscrit dans le cadre général de la relation de confiance mutuelle entre la Banque et le Client.

Dans ce cadre, tous les comptes du Client avec la Banque (indépendamment de leur numéro d'identification) et toutes les instructions données par le Client et exécutées par la Banque ne peuvent pas être analysés isolément, mais doivent être considérées comme autant d'éléments d'une seule et même relation de confiance personnelle. Par conséquent, l'entrée en relation avec la Banque entraîne de plein droit la création d'une convention d'unicité.

La convention d'unicité de compte s'applique à tous les comptes ouverts au nom du même Client, quels qu'en soit la nature, la devise, le taux d'intérêt ou le terme, même si, du point de vue comptable, ces comptes sont séparés. Toutes les opérations de débit ou de crédit entre le Client et la Banque entrent dans le compte unique et transforment toutes les opérations en simples articles de crédit et de débit générateurs à tout moment et notamment au moment de la clôture du compte, d'un solde unique de créance ou de dette exigible.

**3.2** Si le Client a ouvert plusieurs comptes (par exemple : des comptes en monnaie étrangères, des comptes à vue, des comptes à terme, des comptes de crédit, des comptes épargne), tous ces comptes ne forment que les éléments d'un compte courant unique, même s'ils portent des numéros de compte différents. Les soldes en devises peuvent être convertis en l'une des devises existantes dans le compte du jour d'un arrêté de compte.

Plus particulièrement la Banque pourra contre-passer immédiatement au débit du compte courant unique, mais tout en conservant l'intégralité des recours fondés sur d'autres bases juridiques ou contre les coobligés et cautions, les effets de commerce escomptés et non-échus au jour de la clôture (tout en restant propriétaire), de même que tous engagements de quelque nature qu'ils soient, directs ou indirects, présents ou futurs, actuels ou éventuels que le Client pourrait avoir envers elle. La clôture du compte rend toutes ces opérations, même à terme immédiatement exigibles.

Pour permettre la détermination du solde du compte courant unique, les instruments financiers sont assimilés à des créances

et leur évaluation se fait au taux du marché applicable au moment de leur évaluation.

## Compensation

**3.3** Il est convenu que toutes les créances de la Banque envers le Client ainsi que toutes les créances du Client envers la Banque sont connexes entre elles. Par conséquent, l'inexécution par l'une des parties de ses obligations peut entraîner le refus légitime de l'autre partie d'exécuter ses propres obligations. La Banque est en droit de les compenser entre elles sans mise en demeure préalable et dans son ordre de préférence.

Au cas où le Client est ou risque d'être en défaut de régler à la Banque une dette exigible ou en voie de devenir exigible, toutes les dettes et créances à vue ou à terme du Client envers la Banque deviennent immédiatement exigibles. La Banque est en droit de les compenser entre elles sans mise en demeure préalable et dans son ordre de préférence.

Des soldes débiteurs peuvent être apurés sans aucun préavis ou autres formalités en compensant ces débits avec tous les avoirs et soldes créditeurs et débiteurs qui, directement ou indirectement, sont tenus solidairement ou indivisiblement vis-à-vis de la Banque.

A cet effet, la Banque est irrévocablement autorisée à exécuter, à tout moment, toute transaction nécessaire en vue de redresser le solde débiteur d'un compte par le solde créditeur d'un autre compte.

## Règles particulières

**3.4** Il est expressément stipulé que tous les avoirs du Client, les garanties et sûretés de toute nature conférées par le Client à l'occasion d'une opération déterminée ou établis pour couvrir le solde débiteur d'un sous-compte, couvriront le solde débiteur de l'ensemble des autres sous-comptes, et, s'il y a lieu, du compte courant unique.

Les sous-comptes ouverts au nom du Client seront individuellement porteurs d'intérêts débiteurs ou créditeurs, selon le cas.

La remise d'une dette accordée à un codébiteur du Client n'emporte pas l'acquiescement du passif des autres obligations du Client vis-à-vis de la Banque.

## Gage

**3.5** Le Client affecte par les présentes l'ensemble des instruments financiers et des métaux précieux déposés actuellement ou à l'avenir par lui auprès de la Banque ainsi que toutes ses créances de sommes d'argent (ex : dépôt à terme, compte courant) sur le solde total présent et futur en quelque devise que ce soit, de ses comptes auprès de la Banque en gage en faveur de la Banque. Les instruments financiers, les métaux précieux et les créances gagées servent de garantie à toutes les obligations pécuniaires contractées actuellement ou à l'avenir par le Client envers la Banque, en principal, intérêts, commissions et frais résultant notamment d'avances, de prêts, de dépassements, d'opérations à terme, de contre-garanties, etc.

**3.6** Si le Client ne remplit pas, à la date prévue, une obligation de paiement envers la Banque, la Banque est autorisée immédiatement, sans envoyer une mise en demeure, à s'approprier ou à réaliser les instruments financiers et les métaux précieux, conformément à la loi et à compenser les créances gagées avec sa créance sur le Client. Afin de pouvoir opérer une telle compensation, la Banque est en droit de clôturer de manière anticipée un dépôt à terme.

Concernant des montants dus au Client par une tierce personne, la Banque est autorisée à donner instruction à ladite personne de transférer ce montant indiqué par la Banque à des fins de compensation contre le paiement des dettes du Client.

La Banque est autorisée à compenser sa créance sur le Client avec tous les autres avoirs détenus par le Client auprès de la Banque, y inclus les instruments financiers et/ou métaux précieux dont la valeur sera déterminée au moyen de la valeur de marché au jour de la compensation.

La Banque est autorisée à tout moment, à effectuer des conversions de devises afin de lui permettre d'exécuter son gage et de satisfaire ses créances à l'encontre du Client.

En cas de voie d'exécution ou de mesure conservatoire effectuée sur un des comptes du Client, il est convenu expressément que toutes les dettes du Client seront considérées comme immédiatement exigibles et la compensation avec les avoirs du Client comme intervenue avant une telle procédure.

La Banque a le droit, dans le cours normal des affaires, de demander au Client de fournir un supplément de couverture en instruments financiers, métaux précieux ou espèces, si la contrevaletur préalable, telle que déterminée par la Banque, du portefeuille, des dépôts ou des autres avoirs gagés descend en dessous des montants dus. Si le Client ne prend pas des mesures appropriées endéans le délai fixé par la Banque, la Banque a le droit de liquider les positions du Client dont la liquidation est, dans l'opinion de la Banque, nécessaire en vue d'assurer que la contrevaletur préalable du portefeuille gagé ne descend pas en dessous du montant dû, et la Banque peut dans ce cadre réaliser la totalité ou une partie du gage. Si la contrevaletur préalable, telle que déterminée par la Banque, des montants dus descend en-dessous de la dette échue, la Banque a le droit, dans le cours normal des affaires, de liquider la position du Client et de réaliser dans ce contexte tout ou partie du gage et ceci immédiatement sans mise en demeure.

## 4 Découvert non autorisé ou dépassement en compte courant

A défaut de provision suffisante et disponible, le Client s'expose au rejet de ses opérations débitrices.

Au vu de cet incident, la Banque se réserve la faculté de remettre en cause la disponibilité de tout ou partie des services ou moyens de paiement attachés au compte du Client (retrait ou blocage de la carte, résiliation de l'autorisation de découvert...).

A titre exceptionnel, la Banque peut autoriser un dépassement qui ne constitue aucunement un droit pour le client ni un engagement de consentir une autorisation de découvert permanente ou temporaire. Le solde débiteur excédant le montant maximum de l'autorisation de découvert ou, en l'absence d'une telle autorisation, l'intégralité du solde débiteur du compte, porte intérêts au taux du découvert non autorisé et donne lieu à perception de frais définis suivant le tarifaire en vigueur. La Banque informe le client par courrier de ce dépassement.

Le taux d'intérêt applicable au découvert non autorisé ou au dépassement de l'autorisation de découvert est précisé dans le tarifaire de la Banque.

## 5 Comptes

### Compte Général

**5.1** La Banque peut ouvrir des comptes de divers types à des personnes physiques ou morales. La description et la nature de chaque compte ouvert ainsi que les modalités particulières de son fonctionnement sont réglées dans le document d'ouverture de compte et les conditions particulières s'il y a lieu.

Dans ce contexte, les présentes stipulations servent de cadre général à la relation entre le Client et la Banque.

## Compte-Joint

**5.2** Un compte-joint est défini comme étant un compte ouvert au nom d'au moins deux personnes. Chaque titulaire d'un compte-joint peut disposer individuellement des avoirs en compte.

Chaque titulaire peut ainsi gérer les avoirs en compte, créer des débits en compte, gager les avoirs, retirer le courrier en banque restante auprès de la Banque, et effectuer tous les actes de disposition généralement quelconques sur les comptes sans que la Banque n'ait à informer les autres titulaires du compte-joint ou les héritiers éventuels.

**5.3** Chacun des co-titulaires peut donc, seul, clôturer le compte. En cas de décès d'un des co-titulaires, les titulaires survivants peuvent continuer, sauf opposition formelle en sens contraire reçue par la Banque de la part des personnes autorisées à représenter le défunt ou le Client frappé d'incapacité (en particulier l'exécuteur testamentaire, les héritiers ou le tuteur selon les cas) à disposer librement des avoirs en compte-joint.

Tous les co-titulaires du compte-joint sont solidairement responsables envers la Banque de toutes les obligations, contractées individuellement ou collectivement, résultant du compte-joint.

Toutes opérations généralement quelconques, tous paiements et règlements faits par la Banque sur la seule signature de l'un des co-titulaires créanciers solidaires, seront libératoires pour elle à l'égard de(s) (l') autres co-titulaire(s), comme du signataire lui-même, ainsi qu'à l'égard de celui des co-titulaire(s) qui serait décédé, des héritiers et des représentants, même mineurs de l'un ou de l'autre du/des co-titulaire(s), comme encore de tous tiers quelconques.

La convention de compte-joint régit exclusivement les relations entre les co-titulaires du compte-joint et la Banque, indépendamment de toute convention régissant les relations internes entre les co-titulaires, notamment les droits de propriété entre les co-titulaires et leurs héritiers, ayants-droit ou légataires qui sont inopposables à la Banque.

L'admission d'un nouveau co-titulaire ne peut avoir lieu qu'avec le consentement unanime de tous les autres co-titulaires.

Une procuration ne saurait être octroyée à un tiers que par les titulaires du compte agissant ensemble. En revanche, un tel mandat accordé conjointement par tous les titulaires du compte peut être révoqué sur instruction d'un des co-titulaires du compte.

Si pour une raison quelconque, que la Banque n'a pas à connaître, l'un des co-titulaires du compte-joint ou le mandataire commun interdit par écrit à la Banque de donner suite aux instructions d'un co-titulaire, la solidarité active existant entre les co-titulaires prend immédiatement fin vis-à-vis de la Banque sans que la solidarité passive ne soit affectée. Dans ce cas, les droits attachés au compte-joint ne pourront plus être exercés individuellement et la Banque ne se conformera plus qu'aux ordres donnés conjointement par tous les co-titulaires, leurs héritiers, ayants droit ou légataires.

Suite à la transformation d'un compte-joint en un compte indivis, toutes les procurations qui n'ont pas été attribuées conjointement par tous les titulaires de compte deviennent caduques.

La Banque peut opérer à tout moment et sans autorisation préalable toute compensation entre le solde débiteur du compte-joint et le solde créditeur d'un compte quelconque ouvert ou à ouvrir auprès de la Banque au nom de l'un quelconque des co-

titulaires, quelles qu'en soient sa nature et les devises dans lesquelles ils sont tenus y inclus le solde créditeur de comptes instruments financiers et de métaux précieux, dont le solde sera déterminé au moyen de la valeur de marché des instruments financiers en question au jour de la compensation.

## Compte Indivis

**5.4** Le compte indivis ne peut fonctionner que sous la signature conjointe de tous les co-titulaires. En particulier, les titulaires du compte indivis doivent donner conjointement les instructions à la Banque de disposer des fonds, d'accorder ou de résilier des procurations à des tierces personnes ou d'effectuer des transactions ou toute autre opération; les ordres doivent être signés par chaque titulaire du compte indivis.

Un mandat accordé conjointement par tous les co-titulaires du compte peut être révoqué sur instruction d'un des co-titulaires du compte.

Le compte indivis implique de la part de chaque titulaire une solidarité passive. Au titre de cette solidarité passive, chaque titulaire du compte indivis est tenu envers la Banque de toutes les obligations contractées par l'ensemble des co-titulaires, que ces obligations aient été contractées dans l'intérêt commun de ceux-ci, dans l'intérêt de l'un quelconque d'entre eux ou dans l'intérêt d'un tiers.

La Banque peut à cet égard opérer à tout moment et sans autorisation préalable toute compensation entre le solde débiteur du compte indivis et le solde créditeur d'un compte quelconque ouvert ou à ouvrir auprès de la Banque au nom de l'un ou l'autre des titulaires, quelles qu'en soient sa nature et les devises dans lesquelles il est tenu, y inclus le solde créditeur de comptes d'instruments financiers et de métaux précieux, dont le solde sera déterminé au moyen de la valeur de marché des instruments financiers en question au jour de la compensation.

Sauf convention contraire, la Banque est autorisée mais pas obligée de créditer le compte indivis des fonds qu'elle reçoit pour le compte d'un des titulaires du compte.

En cas de décès ou d'incapacité d'un des titulaires du compte indivis, les personnes autorisées à représenter les avoirs du défunt ou le Client frappé d'incapacité (en particulier, l'exécuteur testamentaire, les héritiers ou le tuteur, selon le cas) remplacent automatiquement, sauf disposition légale contraire, le défunt ou le Client frappé d'incapacité.

Les héritiers restent tenus envers la Banque de toutes les obligations du défunt qui existaient au moment du décès du titulaire en sa qualité de débiteur solidaire.

## Comptes Numérotés et/ou à pseudonyme

**5.5** Toutes les communications de la Banque qui portent la combinaison des numéros et des lettres et/ou pseudonyme stipulés dans la demande d'ouverture de compte seront considérées comme étant adressées au Client.

La Banque appliquera la désignation du compte par le numéro et/ou le pseudonyme dans ses relations avec le Client sauf dans le cas des transferts, où selon obligation légale, la Banque est obligée de mentionner le nom et l'adresse du client.

Le Client déclare expressément être personnellement lié par toutes les transactions et documents qui portent ces combinaisons spéciales et/ou pseudonymes.

Le Client, à l'exception de la Banque, porte l'entière responsabilité de toutes les conséquences résultant de la désignation par la Banque du compte par des nombres et/ou des lettres et/ou un pseudonyme choisis par le Client et, en général, de toutes les

conséquences résultant de l'utilisation de tels comptes. Le Client s'engage à indemniser la Banque de tous frais et dommages subis par la Banque suite à des actions judiciaires ou autres engagées ou envisagées relativement au(x) compte(s) en raison de l'utilisation par le Client d'un compte numéroté et/ou à pseudonyme.

La Banque est autorisée lorsqu'elle a des doutes quant à un ordre se référant à une telle combinaison et/ou un pseudonyme, à refuser l'exécution de cet ordre. La Banque est alors déchargée à l'avance de toutes les conséquences légales ou autres qui peuvent résulter d'un tel refus ainsi que de toute responsabilité qu'elle pourrait encourir au titre d'un usage abusif de la combinaison et/ou d'un pseudonyme.

La résiliation de la combinaison et/ou du pseudonyme doit être notifiée par écrit à la Banque et ne devient effective que deux jours ouvrables suivant la réception par la Banque de la lettre de résiliation ou l'envoi de la lettre de résiliation par la Banque. En cas d'une telle résiliation, le Client doit indiquer à la Banque une nouvelle combinaison de compte sinon le compte sera désigné par le nom du premier titulaire du compte figurant dans les documents d'ouverture de compte.

La Banque est autorisée, mais non obligée, de créditer des fonds, instruments financiers et autres avoirs sur le compte, même si ceux-ci sont reçus au nom réel du titulaire du compte, sans mention de la combinaison de lettres et numéros et/ou pseudonyme, à moins qu'un compte au nom réel du Client n'existe. La Banque est autorisée à débiter du compte la commission existante pour ce service, tel qu'exposé dans la liste des tarifs de la Banque.

**5.6** Le Client déclare que le pseudonyme choisi est purement imaginaire et a été choisi sans l'intention de s'approprier le nom d'une personne quelconque et sans avoir connaissance de faits ou de circonstances pouvant occasionner un dommage à une personne ou à un organisme quelconque possédant un droit sur le nom en question.

## 6 Dépôts

### Généralités

Sur demande du Client, la Banque pourra accepter des dépôts des instruments financiers et effets de toute sorte, nominatifs ou au porteur, ainsi que des métaux précieux. Il est expressément convenu que la Banque n'a pas d'obligation de faire assurer les instruments en dépôt, sauf convention contraire expresse.

Tous les dépôts seront effectués sous forme de dépôt global à la Banque ou chez l'un de ses correspondants ou dépôt central collectif.

La Banque peut refuser toute ou partie des valeurs offertes en dépôt sans avoir à justifier de ce refus.

### 7 Dépôts à Terme

La Banque peut constituer des dépôts à court terme en euros ou en devises aux conditions qu'elle détermine. La durée, les taux d'intérêts et les modalités applicables à ces dépôts sont confirmés au Client lors de leur ouverture. Toute modification ultérieure fera l'objet d'une confirmation écrite.

Sauf disposition contraire, les dépôts prennent cours le jour de la date de réception des fonds et/ou des instructions remises à la Banque.

A l'échéance du terme, ces dépôts sont renouvelés par les services de la Banque pour la même période et suivant les conditions du marché, à moins que des instructions contraires parviennent à la Banque au moins deux jours ouvrables avant l'échéance.

Sauf disposition contraire, les intérêts sont calculés sur base annuelle. Le paiement des intérêts se fait à l'échéance du terme.

Sous réserve de l'accord de la Banque, les dépôts à terme pourront être prélevés anticipativement en tout ou en partie contre paiement d'une commission de pénalité et application d'un délai de préavis stipulé lors de la souscription.

En cas de remboursement anticipé, la Banque est en droit de charger au Client les frais de refinancement pour la durée du terme restant à courir, augmentés des frais administratifs.

**7.1** La Banque peut constituer des dépôts à moyen et à long terme aux conditions déterminées dans le contrat de souscription.

**7.2** La Banque se réserve le droit de revoir à tout moment sa tarification relative aux dépôts à terme, en particulier la Banque peut prélever des frais pour l'envoi d'extraits, de confirmations ou d'avis.

## 8 Comptes fiduciaires

**8.1** Il est expressément convenu que toutes les opérations fiduciaires entre la Banque et le Client seront régies, sauf convention contraire, par la loi du 27 juillet 2003 relative au trust et aux contrats fiduciaires.

**8.2** La Banque peut fiduciairement tenir des avoirs du Client auprès de chaque entité du groupe BPCE.

## 9 Opérations à terme

La Banque peut, sur demande expresse, effectuer des opérations à terme pour compte du Client. Avant d'effectuer de telles transactions ou pendant l'exécution de ces transactions, la Banque peut exiger que le Client signe ou remette certains documents en rapport avec ces transactions. Au cas où le Client est en défaut de signer ou de délivrer l'un de ces documents, la Banque peut refuser d'effectuer ces transactions ou liquider des transactions en cours.

Le Client accepte d'effectuer ces opérations à terme à ses frais et à ses risques et périls. Le Client est conscient des risques engendrés par ces transactions y inclus le risque de perdre des montants supérieurs à ceux investis respectivement ceux détenus auprès de la Banque. La Banque ne peut être tenue responsable pour la perte d'une chance ou pour un quelconque dommage subi par le Client.

Dans les transactions sur marge, la Banque peut, si les conditions du marché évoluent contre la position du Client, exiger que le Client paie sans délai une marge supplémentaire pour maintenir sa position. Si le Client est en défaut de satisfaire à cette exigence dans le délai requis, sa position peut être liquidée même à perte et le Client devra supporter la perte en résultant.

## 10 Effets de commerce, chèques et autres instruments similaires, cartes de crédit / débit

**10.1** Lorsque le Client exige une procédure accélérée lors de l'encaissement d'effets de commerce, de chèques ou d'instruments similaires, il est obligé d'en instruire spécifiquement la Banque. La Banque n'est responsable qu'en cas d'exécution

fautive de cette instruction spécifique. Lorsque le Client n'a pas donné une telle instruction spécifique, la responsabilité de la Banque ne peut être engagée en rapport avec l'exécution accélérée qu'en cas de faute lourde ou de dol de la Banque

**10.2** La responsabilité de la Banque en relation avec des effets de commerce, des chèques ou des instruments similaires, même si leur traitement se fait à l'étranger, est limitée à la faute lourde et au dol de la Banque.

**10.3** Les effets de commerce non couverts ou pas suffisamment couverts peuvent être refusés par la Banque. Sauf convention contraire, la Banque est autorisée à présenter pour encaisser les effets de commerce qui viennent à échéance et le cas échéant, à soumettre l'effet de commerce à la procédure de protêt en cas de refus de paiement. La Banque peut, à cet effet également, envoyer des effets de commerce tirés sur d'autres places à un moment approprié.

Si la Banque crédite le Client de la contre-valeur de documents remis à l'encaissement (par exemple : effets de commerce, chèques) avant leur paiement, ce crédit s'entend sauf bonne fin, même si le document à encaisser est domicilié auprès de la Banque.

Au cas où l'information obtenue concernant une partie engagée sur base d'un effet de commerce n'est pas satisfaisante ou si l'acceptation par une partie engagée sur base d'un effet de commerce est protestée ou si la situation d'une partie engagée sur base d'un effet de commerce se détériore de manière considérable, la Banque a le droit de débitier le compte avant l'échéance des effets de commerce escomptés ou déposés pour encaissement, ceci indépendamment de l'état du compte et, en particulier, sans égard quant à une compensation antérieure. Les mêmes règles sont applicables quant aux chèques.

La Banque est en droit de re-débitier le compte du Client du montant des effets de commerce et chèques qui lui ont été remis à l'encaissement ou qu'elle a escomptés s'ils ne sont pas payés dès leur présentation, ou si la faculté de disposer de la contre-valeur est entravée par des mesures légales ou officielles, ou au cas où, pour des raisons indépendantes de la volonté de la Banque, les instruments ne peuvent pas être présentés ou ne peuvent pas être présentés à temps, ou au cas où un moratoire a été décrété dans le pays dans lequel les effets de commerce ou les chèques sont payables. Jusqu'à ce que le solde débiteur qui en résulte soit recouvert, la Banque garde contre tous les débiteurs ou garants desdits effets, le droit de réclamer le paiement intégral de l'effet de commerce, y inclus les accessoires. La Banque est autorisée à exercer à son profit, ces droits et peut protester contre un effet impayé.

Le Client est uniquement autorisé à tirer un chèque sur la Banque lorsque son compte auprès de la Banque est suffisamment provisionné. La Banque se réserve le droit de ne pas honorer un chèque non provisionné ou pas suffisamment provisionné sans devoir en informer le Client. La Banque est à tout moment autorisée à refuser la restitution de ce chèque ou à exiger la restitution du chèque impayé.

La Banque n'est pas responsable - sauf en cas de faute lourde - en cas de dommage résultant de l'émission, de l'usage (même frauduleux), de la perte ou de la falsification de chèques, d'effets de commerce, d'autres instruments similaires ou de cartes de crédit / débit.

**10.4** La Banque peut également débitier le compte du Client au cas où les effets de commerce et les chèques ne peuvent plus être retournés. Si les effets de commerce ou les chèques ne sont pas retournés, la Banque sera uniquement responsable pour faute lourde. La Banque s'efforcera d'encaisser la contre-valeur des effets de commerce et des chèques débités mais non retournés et cédera ses droits au remettteur.

**10.5** Le propriétaire de chèques est exclusivement responsable quant à leur usage. Il sera responsable pour tout dommage résultant de la perte, du vol ou de l'usage abusif ou frauduleux qui en est fait.

Si la Banque est re-débitée du montant des effets de commerce ou des chèques en application d'une législation étrangère ou d'une convention interbancaire concernant des signatures falsifiées ou d'autres dispositions, la Banque a le droit de débitier le compte du Client. Si la Banque est informée de l'émission d'un chèque par un Client, elle pourra bloquer la somme à hauteur de laquelle le chèque a été émis, en débitant le compte du Client jusqu'à ce que ce chèque ait été présenté pour paiement. La Banque peut également, à tout moment, prendre une telle mesure si une opposition est faite contre le paiement d'un chèque, jusqu'à ce que les tribunaux aient rendu une décision finale sur le bien-fondé de cette opposition.

**10.6** Si la Banque reçoit des effets de commerce, les créances sous-jacentes concernant les effets de commerce ou leur acquisition par le Client, ensemble avec tous les autres droits existants ou futurs comme suite des transactions en cause, passeront de façon simultanée à la Banque. Le Client devra, à la demande de la Banque, établir un acte de cession en faveur de la Banque. Dans les cas où la garantie concernant les créances et droits ne passe pas à la Banque en application de la première phrase de ce paragraphe, la Banque pourra demander que ces créances et droits lui soient cédés. La même règle s'applique à d'autres instruments reçus pour encaissement, notamment des chèques, des prélèvements automatiques, des ordres de paiement ou des factures.

**10.7** Si, au cas où la Banque reçoit des acceptations ou des garanties concernant des effets de commerce, la Banque a l'obligation d'examiner spécifiquement l'authenticité des signatures, l'autorité et l'identité du signataire, elle sera uniquement responsable pour faute lourde.

**10.8** Les provisions des effets de commerce acceptés par la Banque au nom d'un Client doivent être dans les mains des banques au moins un jour ouvrable avant leur échéance ; si tel n'est pas le cas, la Banque chargera, à sa discrétion raisonnable, une commission spéciale appropriée ; la commission d'acceptation couvre uniquement l'acceptation.

**10.9** Les effets de commerce payables à la Banque doivent uniquement être honorés par la Banque si des instructions écrites en vue du paiement, comportant toutes les informations nécessaires, ont été reçues à temps et dans la mesure où une provision suffisante existe.

**10.10** La Banque émet à la demande des Clients directement ou indirectement des cartes de crédit / débit, en application de la politique d'émission et des tarifs tel qu'en vigueur au fil du temps. Ces cartes de crédit / débit sont soumises aux Conditions Générales de la société de transferts électroniques des cartes en cause qui forment une partie intégrante des présentes Conditions Générales.

## 11 Transactions sur instruments financiers

### Achat et vente de titres

**11.1** La Banque peut accepter en dépôt ou procéder à des opérations sur tous titres luxembourgeois ou étrangers, à l'exception des valeurs suivantes : valeurs US, dérivés, futures, options, hedge funds, marchés émergents.

**11.2** Les ordres d'achat et de vente de devises sont en principe exécutés par la banque en qualité de contrepartie.

Au moment de la transmission d'un ordre, le compte du Client doit nécessairement présenter la couverture requise soit en espèces, soit en instruments financiers soit en métaux précieux. La Banque a le droit de refuser l'acceptation d'ordres sans qu'il ne soit besoin de donner de justification.

L'absence de couverture ou de livraison n'empêche cependant pas la banque d'exécuter les ordres aux risques exclusifs du Client. Lorsque vingt quatre (24) heures après cette exécution, les couvertures ou livraison ne sont pas encore effectuées, la banque sans y être expressément obligée, peut liquider d'office les opérations aux risques et périls du Client. Celui-ci devra dans ce cas indemniser la Banque du dommage pouvant en résulter.

Les ordres qui manquent de précision et les ordres équivoques ne sont pas exécutés par la Banque et le Client prend en charge le dommage résultant de la non-exécution d'un tel ordre.

Tous les ordres sont exécutés suivant les usances des marchés réglementés ou MTF auxquelles ils sont transmis. Les frais concernant l'exécution de ces ordres sont à la charge du Client. A défaut d'instruction du Client, la Banque choisira la place et la manière d'exécution des ordres. Elle pourra notamment décider d'exécuter les ordres du Client en dehors d'un marché réglementé ou d'un MTF.

**11.3** La Banque n'est pas obligée de vérifier les conditions (y inclus, les obligations d'information) qui s'appliquent aux transactions effectuées sur les marchés où le Client demande à la Banque d'intervenir ; le Client s'engage à tenir la Banque quitte et indemne de tout dommage qui pourrait en résulter.

La Banque ne peut voir sa responsabilité engagée du fait des retards éventuels dans l'exécution des ordres et résultant des obligations lui incombant, en vertu de la loi, comme par exemple celle de déterminer si un service ou un produit d'investissement envisagé est approprié pour le Client.

La Banque avertit expressément le Client que s'il choisit de ne pas fournir les informations requises pour déterminer si un service ou un produit d'investissement envisagé est approprié pour le Client, ou si les informations fournies sur ses connaissances et son expérience sont insuffisantes, elle ne peut pas déterminer, en raison de cette décision, si le service ou le produit est approprié pour le Client.

Le Client est tenu d'informer la Banque de toute modification concernant sa situation financière et/ou ses connaissances et expériences en matière d'investissement et, en particulier, de modifications qui ont ou sont susceptibles d'avoir un impact sur la détermination du caractère adéquat ou approprié d'un service que la Banque pourrait être amenée à lui fournir. La Banque fournit au Client des informations sur les mesures prises à la suite des modifications dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Le délai pourra être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Ce prolongement de délai devra être communiqué au client et justifié

d'un motif légitime. Si le Client omet d'informer la Banque de telles modifications, celle-ci ne peut être tenue responsable du préjudice que le Client pourrait subir de ce fait.

La Banque avertit en outre le Client que, pour ce qui regarde les services fournis à l'initiative du Client qui comprennent uniquement l'exécution et/ou la réception et la transmission d'ordres du Client concernant des instruments financiers non complexes comme, par exemple, des actions admises à la négociation sur un marché réglementé, obligations ou OPCVM, la Banque n'est pas tenue d'évaluer si l'instrument ou le service fourni ou proposé est approprié pour le Client et que, par conséquent, le Client ne bénéficie pas de la protection correspondante des règles de conduites pertinentes.

**11.4** Pour les ordres d'achat et de vente de droits de souscription, la Banque applique les délais fixés dans chaque cas individuel pour la négociation des droits de souscription. La Banque s'efforcera d'exécuter les ordres le jour même de leur réception ; dans le cas d'une exécution tardive, elle ne répond que de sa faute lourde.

**11.5** Des ordres ne contenant pas de date d'expiration restent en général et sans préjudice de l'article 11.6 uniquement valables pendant le jour où ils ont été émis sur les marchés concernés. En ce qui concerne les ordres donnés par le Client pour une période indéterminée (« good till cancelled »), il convient de respecter les règles et usances du marché concerné sans que l'ordre puisse pour autant être exécuté au-delà de la fin d'année civile durant laquelle il a été émis.

**11.6** La Banque pourra exécuter les ordres du Client en une ou plusieurs étapes en fonction des conditions de marché, sauf convention contraire. Toutes les instructions du Client seront exécutées en conformité avec les prix du marché applicables au moment de la transaction, sauf si le Client a expressément imposé des limites de prix à la Banque. Les instructions portant sur les mêmes catégories d'instruments financiers reçus de clients différents, seront exécutées par la Banque selon leur ordre de réception.

Lorsque la Banque n'a pas été en mesure d'exécuter immédiatement, dans les conditions prévalant sur le marché, un ordre à cours limité donné par le Client et portant sur des actions, il est convenu que la Banque n'est pas obligée de rendre cet ordre immédiatement public afin d'en faciliter l'exécution.

Lorsque la Banque reçoit plusieurs ordres dont le montant global dépasse le montant des avoirs du Client, elle les exécute dans l'ordre de leur arrivée et jusqu'à épuisement des avoirs disponibles, à moins que la nature de l'ordre ou les conditions prévalant sur ce marché ne rendent ceci impossible, ou que les intérêts du Client n'exigent de procéder autrement.

La Banque est autorisée à grouper les ordres de différents clients et/ou les transactions pour compte propre en vue de leur exécution. Le Client reconnaît que, bien qu'il soit peu probable que le groupement des ordres et transactions fonctionne globalement au désavantage de l'un quelconque des clients dont les ordres seraient groupés, le groupement peut avoir pour lui en effet préjudiciable en rapport avec un ordre particulier.

La Banque transmet sans délai au Client un avis confirmant l'exécution de ses ordres. Dans les cas où les ordres portent sur des unités ou des parts d'organisme collectif qui sont exécutés périodiquement, les avis pourront n'être envoyés qu'après l'exécution des ordres.

**11.7** La Banque peut si elle le juge opportun :

- Refuser d'exécuter des ordres de vente avant d'avoir reçu les instruments financiers ;
- Refuser d'exécuter des ordres se rapportant à des transactions à crédit, à terme ou avec primes ;
- Exécuter des ordres d'achat dans la seule limite du solde créditeur du compte du Client ;
- Racheter au frais du Client, des instruments financiers vendus qui étaient défectueux ou qui n'ont pas été livrés à temps ;
- Débitier le compte du Client des instruments financiers équivalents aux valeurs (ou d'un montant équivalent à la valeur de ces instruments financiers lorsqu'ils ne sont plus inscrits en compte) que le Client avait initialement remis physiquement à la Banque et qui furent par la suite l'objet d'une opposition ; (en tout état de cause, en cas de remise physique d'instruments financiers, ces instruments seront indisponibles pour toutes transactions (vente, transfert....) jusqu'à ce que la Banque ait vérifié que les instruments financiers ne sont pas frappés d'opposition ou ne sont pas affectés d'un autre vice, indépendamment d'une éventuelle variation des cours de ces instruments financiers pendant ce délai) ;
- Considérer comme un nouvel ordre toutes les instructions non spécifiquement décrites comme confirmation ou modification d'un ordre existant.

Le Client supporte toutes les conséquences juridiques résultant de la remise d'instruments financiers qui font l'objet d'une opposition avant ou après dépôt, pour être vendues. La Banque se réserve le droit de remplacer, au frais du Client, les instruments financiers mis en vente qui n'ont pas été livrés en temps opportun ou qui ne sont pas de bonne livraison.

#### 11.8 Le Client comprend et accepte :

- que la Banque achète ou vende pour compte d'autres clients et qu'elle soit autorisée à effectuer des transactions avec des sociétés liées ou alliées pour l'achat et la vente d'instruments financiers pour compte du Client ;
- que des instruments financiers puissent être achetés ou vendus pour le compte du Client, instruments qui sont émis par des sociétés qui sont en relation d'affaires avec la Banque ou par le Groupe BPCE ou ses sociétés affiliées ou dans laquelle des employés de la Banque agissent comme administrateurs ;
- que la banque puisse acheter ou vendre pour compte du Client des parts dans des fonds d'investissements qui sont gérés par la Banque ou par le Groupe BPCE ou ses sociétés affiliées ;
- que la banque puisse acheter ou vendre des instruments financiers de ou à un compte maintenu par un autre client auprès de la Banque ou une société liée à la Banque ;

11.9 Les frais de courtage et autres frais usuels vont s'appliquer à l'exécution d'instructions d'achat, de vente ou de prise d'options sans tenir compte d'une ristourne éventuelle dont pourrait bénéficier la Banque.

En plus la Banque chargera ses propres commissions suivant la liste des tarifs en vigueur. Les titres ou autres avoirs remis à la Banque sont d'office déposés au nom du Client et soumis le cas échéant aux frais et droits de garde habituels.

#### Participations croisées

11.10 Si une entreprise dépendante ou une entreprise dont la majorité du capital est détenue par une autre société fait acquérir par l'intermédiaire de la Banque des actions de la société dominante ou de la société détenant la majorité de son capital, en contradiction avec d'éventuelles dispositions légales applicables,

elle répond envers la Banque de tous les dommages que cette dernière pourrait subir.

#### Réclamations

11.11 Toutes les réclamations se rapportant aux ordres susmentionnés sont à adresser, par écrit (sauf accord contraire de la Banque) et sans délai, à la Banque :

- en ce qui concerne l'exécution de l'ordre, dès la réception de l'avis ou du décompte y relatif, et au plus tard une semaine après expédition de l'avis ou du décompte ;
- en ce qui concerne la non-exécution de l'ordre, dans les huit (8) jours où l'avis d'exécution ou le décompte aurait dû parvenir au Client.

A défaut de réclamation dans les délais sus-indiqués, toute exécution ou non-exécution d'instructions sera considérée comme approuvée et ratifiée par le Client.

#### 12 Métaux Précieux

12.1 La Banque pourra exécuter tous ordres d'achat et de vente de métaux précieux ainsi que de monnaies ou médailles agréées par elle, soit sous forme physique, soit par inscription.

12.2 Les métaux et pièces déposés par le Client auprès de la Banque ou acquis par celle-ci pour son compte sont gardés en dépôt fongible, sauf convention contraire.

12.3 La délivrance physique des métaux et pièces, pour autant qu'elle soit possible, se fait à Luxembourg, tous frais à charge du Client. Au cas où le Client exige qu'elle se fasse en un autre endroit, et que la Banque y consente, elle se fait à ses risques et périls ainsi qu'à ses frais. Le Client doit avertir la Banque au moins quinze jours ouvrables avant la délivrance. Les modalités en sont librement fixées par la Banque.

12.4 Les dépôts de métaux précieux sont représentés par des inscriptions en compte métaux précieux ouvert au nom du Client et la Banque remettra un reçu au nom du Client pour les valeurs en dépôt. Les reçus et états ne peuvent être ni cédés ni gagés.

#### 13 Règles de conformité fiscale

Il appartient au Client de s'engager à remplir ses obligations fiscales (déclaration et paiement des impôts) à l'égard des autorités du/des pays dans lequel/lesquels le Client est tenu de payer des impôts afférant aux avoirs déposés auprès de la Banque ou gérés par elle. Cette condition vaut également, le cas échéant, pour l'ayant droit économique, que le Client s'engage à informer. Le Client est rendu attentif au fait que la détention de certains actifs peut avoir des incidences fiscales indépendamment du lieu de sa résidence fiscale.

Le fait pour le Client de ne pas se conformer à ses obligations en matière fiscale peut être passible, selon la législation applicable du/des pays dans lequel/lesquels le Client doit payer / déclarer des impôts, de pénalités financières et de sanctions pénales.

Le Client est en outre rendu attentif au fait qu'en application des accords internationaux, le nom du cocontractant et celui de l'ayant droit économique pourront être transmis, sur demande et pour autant que les conditions de ces accords internationaux soient remplies, aux autorités étrangères compétentes, y compris aux autorités fiscales.

## 14 Réclamations clientèle

Toutes les réclamations se rapportant à l'ensemble des produits mis à disposition du Client peuvent être adressées sous forme écrite à l'adresse suivante :

**BANQUE POPULAIRE ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE**  
Direction « Satisfaction Clients »  
3, rue François de Curel - B.P. 40 124  
57021 METZ CEDEX 1

Ou par courrier électronique : [Satisfaction-Clients@bpalc.fr](mailto:Satisfaction-Clients@bpalc.fr)

ou

**BANQUE POPULAIRE ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE**  
Succursale du Luxembourg  
B.P. 365  
L- 2013 LUXEMBOURG

Ou par courrier électronique : [reclamations@bpalc.lu](mailto:reclamations@bpalc.lu)

## 15 Cessation des Relations d'Affaires

**15.1** La Banque et le Client peuvent à tout moment et sans justification dénoncer unilatéralement par lettre recommandée et avec préavis de huit jours à dater de l'envoi de la lettre leurs relations d'affaires en tout ou en partie.

A la cessation des relations d'affaires, le solde de chacun des comptes du Client, y compris celui des comptes à terme, devient immédiatement exigible. Le Client est en outre tenu de libérer la Banque de tous les engagements qu'elle a contractés pour lui ou sur son instruction. Aucune transaction ne pourra plus être enregistrée sur le compte clôturé et toutes les instructions que le Client pourrait encore avoir données seront suspendues. Le Client est obligé de rendre sur le champ son chéquier et ses cartes bancaires. Le Client peut être obligé de fournir les sûretés bancaires habituelles jusqu'au moment de la libération complète de ses dettes.

La Banque peut, cependant, entre autres lorsque le Client est en défaut de respecter ses obligations contractuelles ou si la Banque estime que la solvabilité de son Client est compromise, que les sûretés obtenues sont insuffisantes ou que les sûretés demandées n'ont pas été obtenues, soit encore lorsqu'elle constate que sa responsabilité peut être engagée par la continuation de ses liens avec son Client ou que les opérations de son Client paraissent contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou si le Client ne respecte pas son obligation d'agir de bonne foi, mettre fin avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable, aux relations réciproques, auquel cas toutes les obligations à terme du Client deviendront immédiatement exigibles.

**15.2** Lorsque la Banque doit procéder de façon anticipée à la liquidation d'un dépôt à terme ou de toute autre transaction à terme, la Banque fait de son mieux pour que cette liquidation se fasse dans les meilleures conditions mais le Client ne peut pas tenir la Banque responsable pour la perte d'une chance résultant d'un tel dénouement anticipé. Dans la mesure du possible, la Banque informera le Client de ces transactions.

Indépendamment d'une dénonciation générale des relations contractuelles avec le Client, la Banque peut, à tout moment, exiger le remboursement des crédits accordés, mettre fin aux cautionnements et autres garanties fournies en faveur du Client

ou annuler des lignes de crédit chaque fois qu'elle peut raisonnablement estimer que l'évolution de la situation financière du Client ou d'une personne qui lui est liée financièrement, peut mettre en cause l'exécution prompte et intégrale de ses engagements. La Banque peut exiger à tout moment de la part du Client la constitution de nouvelles garanties ou de garanties complémentaires en vue de couvrir ses engagements. Au cas où le Client ne satisfait pas aux exigences de la Banque dans le délai prescrit par cette dernière, la Banque peut considérer ses relations d'affaires avec le Client comme étant terminées. La Banque est autorisée à couvrir des positions "short" (à découvert) par des achats correspondants.

**15.3** Le Client doit retirer ses avoirs auprès de la Banque ou donner les instructions appropriées de transfert endéans deux mois à partir de la résiliation de la relation de compte. Après cette période, la Banque peut à tout moment vendre tous les instruments déposés au profit du Client et convertir toutes les créances de sommes d'argent en une seule devise.

Les transferts d'une banque vers une autre, peuvent constituer un processus relativement long, dépendant notamment de la nature des avoirs à transférer et des procédures internes de la banque destinataire du transfert.

**15.4** Les Conditions Générales restent applicables pour le dénouement des opérations en cours jusqu'à la liquidation définitive des comptes.

Après la dénonciation des relations d'affaires et jusqu'à la liquidation définitive, le taux d'intérêt contractuel ainsi que les commissions et frais tels qu'apparaissant dans la liste des tarifs de la Banque resteront applicables aux opérations et débits en compte du Client.

Les commissions ou frais avancés par le Client à la Banque ne seront pas remboursés.

## 16 Garantie des dépôts

Les dépôts espèces recueillis par la Banque, les titres conservés par elle, certaines cautions qu'elle délivre au Client, sont couverts par des mécanismes de garanties gérés par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution dans les conditions et selon les modalités définies par l'article L. 312-4 et les articles suivants du Code monétaire et financier, et les textes d'application. Conformément à l'article L. 312-15 du Code monétaire et financier, la Banque peut être amenée à transmettre, à la demande expresse du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution, dans le cadre de la préparation ou de l'exécution de sa mission, des informations nominatives ou chiffrées concernant le Client.

Un dépliant expliquant ce mécanisme de garantie est disponible sur le site internet de la Banque [www.bpalc.fr](http://www.bpalc.fr), du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution ou sur demande auprès de la Banque ou du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution - 65, rue de la Victoire -75009 Paris.

Par ailleurs, le document ci-après présente une information sur la garantie des dépôts. Ce document fait partie des obligations d'information qui sont demandées aux établissements bancaires afin de mieux informer les clients sur la protection de leurs comptes (Arrêté du 27 octobre 2015 relatif à l'information des déposants sur la garantie des dépôts).

## 17 Ajouts et Modifications des Conditions Générales

Si la Banque entend modifier les Conditions Générales régissant ses relations avec le Client, la Banque s'engage à notifier par écrit ces modifications au Client et ce, au choix de la Banque, par voie de mailing, extraits de compte, affichage sur le site internet ou par tout autre moyen de communication. Ces modifications seront considérées comme approuvées par le client dans la mesure où ce dernier n'aura pas fait part de son opposition par écrit dans les 30 jours à partir de la communication de la modification.

## 18 Droit applicable et clause de Jurisdiction

Les relations de la Banque avec le Client sont soumises au droit luxembourgeois. Tous les litiges sont de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, sauf le droit pour la Banque de porter le litige devant une autre juridiction normalement compétente y inclus la juridiction d'un pays dans le ressort duquel le Client détient des avoirs. Toutes les transactions conclues entre la Banque et le Client dans le cadre de la présente relation sont considérées comme ayant été accomplies dans les locaux de la Banque.

En cas de litige, le Client accepte que, pour des procédures de référé et de réalisation d'une garantie, les citations ou les assignations peuvent lui être signifiées au siège social de la Banque où il élit domicile à cette fin. Le même principe est applicable pour toutes les procédures en justice lorsque le Client est domicilié hors Union Européenne.

Le Client élit domicile au siège de la Banque pour l'exécution des relations d'affaires avec la Banque.

Les actions judiciaires à l'encontre de la Banque se prescrivent par cinq ans. Cette période court à partir de la date de la commission ou de l'omission des faits reprochés à la Banque. Les actions judiciaires introduites après le dernier jour de la période en question sont prescrites.

## INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DE VOS DÉPÔTS

La protection des dépôts effectués auprès de votre Banque Populaire est assurée par :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection :	100 000 € par déposant et par établissement de crédit <sup>(1)</sup>
Si vous avez plusieurs dépôts dans le même établissement de crédit :	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € (ou la contrevaletur en devise) <sup>(1)</sup>
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses co-titulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui <sup>(2)</sup>
Autres cas particuliers	Voir note <sup>(2)</sup>
Délai de remboursement en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	sept jours ouvrables <sup>(4)</sup>
Monnaie de l'indemnisation:	Euros
Correspondant :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire - 75009 Paris Tél : 01 58 18 38 08 Courriel : <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr">http://www.garantiedesdepots.fr</a>
Accusé de réception par le déposant : <sup>(5)</sup>	Le : .../.../...

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

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100.000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du Code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (Hors Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Epargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100.000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100.000 €.

### **(2) Limite de protection des comptes joints**

Les comptes joints sont répartis entre les co-titulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100.000 €.

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

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

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable et Solidaire (LDDS) et les Livrets d'Epargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100.000 € applicables aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient

un livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30.000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30.000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90.000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100.000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

### **(3) Indemnisation**

Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du Code monétaire et financier.

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

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

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

### **(4) Autres informations importantes**

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

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

### **(5) Accusé de réception :**

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention.

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

- Personnes exclues de la garantie : Pour plus de précisions, consulter l'article 1er II de l'Ordonnance n°2015-1024 du 20 août 2015 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière financière.
- Produits exclus de la garantie : Pour plus de précisions, consulter l'article 1er III de ladite Ordonnance.
- Garantie des titres, Garantie des cautions et Garantie des assurances : Voir le dépliant du FGDR disponible en agence et sur le site internet de la Banque : [www.bpalc.fr](http://www.bpalc.fr).

# CYBERPLUS

## Conditions Générales

### Préambule

Le présent contrat relatif au service de banque à distance Cyberplus se compose des présentes conditions générales, des conditions particulières et des conditions tarifaires applicables, ainsi que de ses éventuels annexes et avenants.

Le présent contrat est complété :

- par la convention de compte de dépôt,
- par toutes autres conventions existantes liées à des services spécifiques signées par le Client, par acte séparé.

Les opérations acceptées dans le cadre du présent service de banque à distance ne sauraient déroger aux conditions particulières et/ou générales d'autres produits ou services ouverts ou à ouvrir, sauf stipulation contraire.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières, les dispositions contenues dans ces dernières priment.

### 1 Objet

L'abonnement au service de banque à distance Cyberplus de la Banque (ci-après dénommé le « Service ») permet au Client (ci-après « le Client ») d'accéder à un ensemble de services rendus par la Banque, utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone fixe, mobile...), pour consulter et/ou réaliser à distance, tout ou partie, des opérations sur le ou les compte(s) et produits ouvert(s) dans les livres de la Banque ou souscrit(s) par son intermédiaire.

Sont concernés par le Service, les comptes ouverts et/ou les contrats souscrits par le Client à la date d'adhésion au Service et ceux ouverts ultérieurement.

La détention d'un compte de dépôt ou d'un compte d'épargne par le Client n'est pas obligatoire pour avoir accès au Service. Les modalités de fonctionnement du Service sont dans ce cas adaptées aux produits ou services détenus ou à souscrire, ou sur lesquels le Client intervient en qualité de mandataire.

Certaines des opérations ci-dessous décrites peuvent, en fonction du canal ou du type de terminal utilisé ne pas être accessibles au moment de l'adhésion au Service. Les nouvelles fonctionnalités seront progressivement mises à disposition par la Banque. Le Client en sera informé par tout moyen.

La Banque se réserve le droit de modifier le contenu du Service, en vue d'en améliorer la qualité, notamment par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Dans ce cas, le Client sera informé des impacts contractuels et tarifaires éventuels, dans les conditions prévues à l'article 9.1 ci-dessous.

Le Service est disponible sur l'espace de banque à distance du Client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 accessible soit, via le site internet de la Banque, soit, via l'application mobile de la Banque à télécharger préalablement (ci-après « Espace personnel de banque à distance »).

### 2. Clientèle concernée

#### a - Dispositions générales

Le Service est accessible aux personnes physiques majeurs capables, aux personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial, en curatelle simple avec l'accord de leur curateur, aux mineurs autorisés par leur représentant légal.

Le Service est utilisé par le Client à des fins personnelles et non pour des besoins professionnels.

Le cas échéant, le Client peut conférer à un tiers une procuration spécifique sur un ou plusieurs de ses comptes et/ou contrats, ce tiers devant lui-même adhérer au Service afin de disposer de ses propres identifiant, mot de passe et code d'authentification.

En cas de compte joint, l'un et/ou l'autre titulaire peut(vent) être abonné(s) au Service. Chaque co-titulaire disposera de ses propres identifiant et mot de passe et code d'authentification.

#### b - Enfant mineur

Le Client mineur bénéficie de la fonctionnalité du Service lui permettant de consulter ses comptes de dépôt et de piloter certaines fonctionnalités de sa carte bancaire. L'accès aux autres fonctionnalités nécessitent l'accord préalable de l'un ou l'autre de ses représentants légaux.

A sa majorité, sous réserve que le Client dispose notamment d'une adresse e-mail personnelle et d'un numéro de téléphone mobile sécurisé, son abonnement au Service pourra être étendu, gratuitement et automatiquement, à l'ensemble des fonctionnalités de ce service. Le Client en sera informé par la Banque.

Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations sur les comptes de leurs enfants mineurs. Chaque représentant légal reconnaît que l'utilisation des identifiant et mot de passe, faite par un des représentants légaux du mineur, est réputée avoir reçu l'accord de l'autre.

Dans l'hypothèse où un représentant légal s'oppose à ce mode de fonctionnement, il devra adresser un courrier recommandé avec avis de réception ou remis en main propre contre décharge à son agence gestionnaire du compte. Le Service sera alors résilié par la Banque pour le ou les comptes du ou des mineur(s) concerné(s).

### 3. Description détaillée du Service

#### a- Consultation des comptes et produits et réalisation des opérations

Sous les conditions définies par la Banque, le Service permet au Client de :

- consulter ses comptes de dépôt, comptes d'épargne et comptes d'instruments financiers ouverts dans les livres de la Banque et ses crédits et assurances souscrits auprès de la Banque,
- réaliser des opérations sur ces comptes et produits,
- visualiser l'historique des opérations de ces comptes et produits et piloter sa(ses) carte(s) bancaire(s) dans son espace personnel de banque à distance.

L'utilisation du Service peut être limitée uniquement à la consultation des comptes.

L'ensemble des comptes et contrats du Client sont automatiquement repris dans son abonnement de banque à distance sauf demande de sa part (ou de son représentant légal) auprès de son agence.

Pour un Client mineur avec des comptes et/ou contrats masqués, l'ensemble des comptes et contrats seront automatiquement visibles à sa majorité. Pour un Client majeur sous mesure de protection, avec des comptes et/ou contrats masqués, l'ensemble des comptes et contrats seront visibles à la fin de la mesure de protection.

## - Cas des clients en double relation

Le Client, personne physique en double relation (titulaire d'un compte de dépôt à titre privé et d'un compte courant ou d'un compte d'épargne à titre professionnel dans le cadre de son activité d'entrepreneur individuel) ; (ci-après « Client en double relation »), en fonction de son type d'abonnement, se connecte au même espace client afin de consulter et gérer l'ensemble de ses comptes (privé et professionnel).

Le Client entrepreneur individuel visé ici est celui qui a souscrit au service de banque à distance Cyberplus Entrepreneur Individuel auprès de la Banque. Etant précisé que l'entrepreneur individuel est défini à l'article L.526-22 du Code de commerce comme « une personne physique qui exerce en son nom propre une ou plusieurs activités professionnelles indépendantes » et que son compte courant est exclusivement dédié à son activité professionnelle.

L'ensemble du service de banque à distance disponible pour le Client en sa qualité d'entrepreneur individuel, à des fins professionnelles : accès, fonctionnalités, opérations réalisées sur ses comptes courants professionnels, régime de contestation et de responsabilité en cas d'opérations frauduleuses et autres règles applicables à ce service, est régi par le contrat de banque à distance Cyberplus Entrepreneur Individuel signé par le Client et la brochure tarifaire applicable à la clientèle des professionnels.

L'ensemble du service de banque à distance disponible pour le Client, en sa qualité de « particulier » n'agissant pas pour des besoins professionnels, est régi par le présent contrat de banque à distance Cyberplus.

## b - Virements

Le Client peut effectuer des virements :

- de l'un de ses comptes de dépôt vers un autre de ses comptes de dépôt ou vers un compte de dépôt de tiers ouvert à la Banque ou dans les livres de tout autre établissement de crédit.
- de sa réserve de crédit renouvelable vers l'un de ses comptes de dépôt ouvert à la Banque.
- de l'un de ses comptes de dépôt vers un compte d'épargne ouverts à la Banque ou à partir d'un compte d'épargne vers l'un de ses comptes de dépôt ouvert à la Banque.
- de l'un de ses comptes de dépôt ouvert à la Banque vers l'un de ses contrats d'assurance-vie ou contrats d'épargne retraite éligibles, à titre de versements complémentaires.

Les caractéristiques des services de virements et les modalités d'exécution des virements sont décrites dans la convention de compte de dépôt, et le cas échéant, de compte d'épargne, en vigueur.

Les opérations de virements sont traitées les Jours Ouvrables, pour la Banque.

Les virements reçus avant l'heure limite fixée actuellement à 17 heures seront traités le même jour (sous réserve de provision sur le compte à débiter). Au-delà, ils seront traités le Jour Ouvrable suivant. Si le moment de réception n'est pas un Jour Ouvrable pour la Banque, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu le Jour Ouvrable suivant.

Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par la Banque sur le montant des virements réalisés par l'intermédiaire du Service. Ces plafonds sont communiqués au Client dans son espace personnel de banque à distance. Le Client a la possibilité de modifier ces plafonds auprès de son conseiller en agence (sous réserve de disponibilité). La Banque est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement. De même, en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée, la Banque aura la faculté d'abaisser automatiquement et temporairement les plafonds appliqués aux virements effectués par le Client dans son espace personnel de banque à

distance. Le Client sera ensuite informé par la Banque, par tout moyen et dans les meilleurs délais, des modalités de rétablissement des plafonds initialement prévus.

L'émission de virements vers un tiers nécessite que le Client ajoute préalablement le compte du bénéficiaire sur une liste de bénéficiaires de virements. L'ajout de ce compte sur cette liste de bénéficiaires ainsi que l'émission d'un virement externe nécessitera l'authentification du client.

En revanche, l'émission d'un virement vers un compte dont le Client est titulaire, ouvert dans les livres de la Banque, ne donnera pas lieu à cette authentification.

## c - Réception de virements via Paylib entre amis ou Wero – Client adhérent ou non à ces services

Le service Paylib entre amis est accessible gratuitement à partir de l'application bancaire mobile de la Banque. Le service Paylib entre amis sera remplacé en 2024 par le service Wero, produit d'EPI Company. Le service Paylib entre amis, puis le service Wero permettent, via l'application bancaire mobile de la Banque et sous réserve d'avoir accepté les Conditions Générales d'Utilisation spécifiques, d'émettre un virement SEPA instantané de particulier à particulier, en saisissant le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire, sans avoir à compléter les coordonnées bancaires du compte (IBAN) de ce dernier.

Afin de faciliter la réception de virements via Paylib entre amis ou Wero, pour un client personne physique majeure capable, titulaire d'un abonnement de banque à distance, la Banque peut communiquer à Paylib Services ou à EPI Company, pour le service Wero son numéro de téléphone mobile personnel sécurisé déclaré auprès de son agence. L'IBAN de son compte de dépôt ouvert dans les livres de la Banque ne sera communiqué qu'à condition que ce numéro de téléphone mobile personnel ne soit pas déjà associé à un autre IBAN dans la base de données décrite ci-dessous.

Ces données personnelles sont communiquées respectivement à Paylib Services et à EPI Company afin d'alimenter la base de données centralisée et sécurisée administrée par chacun de ces prestataires de la Banque en vue du fonctionnement de ces services. Ces bases de données réalisent la correspondance entre les numéros de téléphone mobile et les IBAN des bénéficiaires des virements effectués via le Service Paylib entre amis ou le service Wero.

Pour les besoins du service Wero, et en l'absence d'opposition du Client, les données personnelles précitées, sont automatiquement communiquées à Paylib Services et à EPI Company afin de permettre aux clients de recevoir des virements via Wero ou via Paylib entre amis pendant la période où ces deux services vont coexister en réception (« période de transition »).

A la fin de la période de transition, les clients ne pourront plus recevoir de virements via le service Paylib entre amis et leurs données seront supprimées de la base de données tenue par Paylib Services.

Ce traitement de données personnelles est réalisé sur la base de l'intérêt légitime de la Banque à faciliter l'utilisation des services Paylib entre amis ou Wero par ces clients et pour cette seule finalité.

S'il a lieu, le Client est informé de la communication de ses données personnelles à Paylib Services ou EPI Company par courrier électronique. Cette information rappellera les données communiquées afin de recevoir automatiquement des virements via Paylib entre amis ou Wero. Elle rappellera également comment s'opposer à ce traitement.

Le Client, bénéficiaire d'un virement via Paylib entre amis ou Wero, sera également informé, par SMS ou notification dans son Espace personnel de banque à distance, du montant du virement, du nom de l'émetteur et du compte crédité. Le nom de l'émetteur sera anonymisé dans le cadre du service Wero.

Le Client a la possibilité de s'opposer, gratuitement et à tout moment, à ce que ses données soient traitées par la Banque et par Paylib Services ou EPI Company, selon les modalités prévues dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Il est précisé que les données du client seront supprimées des bases de données gérées par Paylib Services ou EPI Company en cas de :

- Demande de suppression/opposition formulée par le Client ;
- Clôture du compte de dépôt ouvert dans les livres de la Banque ;
- Résiliation du contrat de banque à distance ou blocage de l'accès au service de banque à distance ;
- Absence de numéro de téléphone mobile déclaré ou de validation de ce numéro par le Client.

Il est également précisé que le Client, bénéficiant de la communication de ses données vers Paylib services ou EPI Company, doit activer le service pour émettre un virement via les services Paylib entre amis ou Wero.

#### **d - Consultation de l'historique des prélèvements exécutés, à venir et rejetés et blocage/réactivation des prélèvements**

Le Client peut consulter dans son Espace personnel de banque à distance la liste des prélèvements exécutés, à venir et rejetés.

Les fonctionnalités de blocage ou de réactivation des prélèvements sont également disponibles dans l'Espace personnel de banque à distance du Client.

#### **e - Opérations sur instruments financiers et autres titres**

Pour pouvoir effectuer les opérations sur instruments financiers, le Client doit avoir préalablement signé une convention de compte d'instruments financiers auprès de la Banque.

Dans le respect des conditions de fonctionnement de cette convention, des règles de couverture et des conditions de passation des ordres, le Client peut passer tous ordres conformément aux règles et pratiques des marchés y compris tous ordres sur les OPC (Organismes de Placement Collectif) du réseau des Banques Populaires.

Les passations d'ordres fermes s'effectuent sur la totalité des valeurs cotées sur les marchés financiers français hors MATIF, MONEP, marchés de matières premières et de marchandises.

Les comptes d'instruments financiers indivis et ceux ouverts en nue-propriété avec réserve d'usufruit ne peuvent pas faire l'objet d'opérations dans le cadre du Service.

La souscription définitive des ordres d'achat de titres de sociétés en cours de privatisation et la souscription de titres d'emprunts sont subordonnées à la réception par la Banque, dans les délais imposés par la réglementation, des documents afférents à ces opérations dûment signés.

**Les ordres ne pourront être acheminés sur le marché qu'aux jours et heures d'ouverture des marchés financiers.** Les ordres saisis en dehors des horaires d'ouverture du marché seront présentés à la prochaine séance du marché concerné.

Conformément aux dispositions de la convention de compte d'instruments financiers, le Client sera informé par voie d'avis d'opéré de l'exécution de ses ordres sur instruments financiers dès leur réalisation. Le Client s'oblige donc à exercer ce contrôle dès sa réception et le cas échéant, à saisir immédiatement la Banque de toute anomalie ou cause de contestation. Les informations figurant sur l'avis d'opéré, non contestées dans les deux jours calendaires de leur réception, seront considérées comme approuvées. En tout état de cause, toute réclamation sera prescrite dans les 6 (six) mois de la conclusion de l'opération contestée. Les contestations doivent être formulées par écrit et être motivées.

Si le Client souscrit au service « e-Documents », les avis d'opérés seront mis à disposition sur son espace personnel de banque à distance. Le Client sera informé de cette mise à disposition par courriel dans sa messagerie personnelle à l'adresse e-mail indiquée lors de la souscription du service e-Documents.

#### **f - Opérations sur les contrats d'assurance**

Le Client peut également effectuer, par l'intermédiaire du Service, des actes de gestion sur ses produits d'assurance.

Les partenaires assureurs acceptent, pour les opérations relatives à ces produits accessibles par le Service l'ensemble des dispositions figurant aux articles 5 et 6 ci-dessous, en ce qui concerne les modalités de preuve. Le Client est tenu, à leur égard, aux mêmes dispositions que celles figurant auxdits articles

#### **g - Rubrique « Souscrire »**

Le Client peut souscrire, dans le respect de la réglementation en vigueur applicable, à certains services offerts par la Banque. La souscription effective du service ou la prise en compte d'un avenant peut être subordonnée au renvoi du contrat ou de l'avenant signé dans les délais qui seront indiqués au Client. Le cas échéant et sous réserve de disponibilité du service, le Client peut également procéder à la signature électronique de certains contrats via son espace personnel de banque à distance, notamment, un crédit ou une opération en lien avec ses crédits.

Dans le cadre de son abonnement au Service, le Client peut accéder à certains services proposés par la Banque ou ses Partenaires, exclusivement par le Service. L'accès effectif s'effectue après activation du service par ses soins et acceptation de Conditions Générales d'utilisation spécifiques, distinctes du présent contrat. Le Client peut également désactiver certains services par l'intermédiaire du Service. Cette désactivation vaut résiliation du contrat et du service concerné.

#### **h - Commande de chèquiers et de bordereaux de remise de chèques (sous réserve de disponibilité)**

Le Client peut commander ses chèquiers et bordereaux de remise de chèques sur son Espace personnel de banque à distance. Le nombre total de chèquiers commandés quel que soit le canal (agence, GAB, Espace personnel de banque à distance) ne peut excéder le nombre maximal en commande par Client, fixé par la Banque. Le Client est invité à se renseigner en agence. L'enregistrement de la commande s'effectue à l'expiration d'un délai de 48 heures ouvrées.

#### **i - Service d'agrégation de comptes (sous réserve de disponibilité)**

Dans le cadre de son abonnement au Service, le Client peut avoir accès à un service d'agrégation de comptes gratuit permettant notamment d'accéder à des fonctionnalités d'agrégation de comptes étendues. Ces fonctionnalités nécessitent l'acceptation préalable de Conditions Générales d'Utilisation distinctes.

La résiliation de l'abonnement au Service entraîne la fermeture du service d'agrégation de comptes.

#### **j - Catégorisation de dépenses et de revenus**

Cette fonctionnalité permet de catégoriser automatiquement les opérations du Client enregistrées sur son compte (individuel ou joint). Les écritures catégorisées sont disponibles pendant une période de 26 mois glissants à partir de la date de l'opération. Les opérations sont classées dans diverses catégories (Alimentation, Logement ...), permettant de disposer d'une meilleure lisibilité des dépenses et revenus. Le Client a la possibilité de modifier la catégorisation d'une opération. En cas de résiliation de l'abonnement au Service, l'ensemble des personnalisations et des catégorisations seront alors définitivement perdues.

## **k - Localisation des commerçants auprès desquels le Client a effectué une opération de paiement**

Cette fonctionnalité permet au Client, qui consulte au moyen du Service le détail d'une opération de paiement qu'il a réalisée par carte bancaire, d'afficher sur un plan l'adresse du commerçant auprès duquel ladite opération a été effectuée. Cet affichage est réalisé sur la base des coordonnées GPS de l'adresse que le commerçant a préalablement déclarée, et est matérialisé par la visualisation d'un repère sur un plan généré par une application de cartographie (Google Maps, Plans) installée sur le matériel du Client et utilisant son adresse IP.

Dans ce cadre, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales relatives à l'utilisation de l'application de cartographie qu'il utilise, disponibles auprès de Google ou Apple :

- Google Maps : <https://policies.google.com/privacy>  
- Plans (Apple) : <https://www.apple.com/legal/privacy/>

Seules les opérations de paiement réalisées par carte bancaire chez des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques sont concernées par cette fonctionnalité, à l'exclusion des opérations réalisées à distance.

Le Client est informé que l'affichage de l'adresse du commerçant n'a qu'une valeur indicative, la Banque ne saurait être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence de mise à jour de ses coordonnées GPS par le commerçant.

Par ailleurs, le Client peut à tout moment choisir de désactiver cette fonctionnalité dans les paramètres du Service.

## **l - Fonctionnalités de pilotage de la carte**

Dans le cadre de son abonnement au Service, le Client, détenteur d'une carte bancaire émise par la Banque, peut avoir accès à des fonctionnalités de gestion en ligne de sa carte dans son Espace personnel de banque à distance sur le site internet de la Banque et/ou sur son application bancaire mobile. Ces fonctionnalités : paiements à distance, paiements et retraits à l'étranger, verrouillage temporaire, consultation des plafonds de paiement et de retrait, augmentation temporaire de ces plafonds, mise en opposition de la carte avec effet immédiat, consultation de son code secret, utilisation digitale de la carte, levée de doute sur des opérations inhabituelles, contestation d'opérations, etc., sont décrites dans les Conditions générales de son Contrat Carte.

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le Titulaire de la Carte s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra nécessiter l'utilisation du dispositif d'authentification forte Sécur'Pass que le du Titulaire de la Carte doit avoir préalablement activé dans son application bancaire mobile.

Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, cette dernière est précisée dans les Conditions Tarifaires de la Banque applicables au Titulaire de la Carte.

Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles en tout ou en partie pour les titulaires de cartes mineurs ou majeurs protégés. En revanche, leur représentant légal peut, sous certaines conditions, gérer leur carte à distance via son propre Espace personnel de banque à distance, via la rubrique carte de tiers.. Ces conditions et les fonctionnalités disponibles pour les titulaires de cartes mineurs ou majeurs protégés sont précisées sur le site internet de la Banque.

Depuis l'application mobile de la Banque, dans la rubrique lui permettant de gérer sa carte, le Client peut également enrôler sa carte dans la solution de paiement mobile Apple Pay sur le même iPhone où il a téléchargé cette application mobile. Lors de cet enrôlement, il devra s'authentifier par Sécur'Pass.

A partir de cette même rubrique, le Client peut souscrire au service e-cartes (sous réserve de disponibilité) pour sa carte VISA ou chacune de

ses cartes VISA ou pour une carte VISA appartenant à un tiers. Ce service lui permet (ou permet au porteur de la carte, dans son propre Espace personnel de banque à distance) de créer une ou plusieurs e-cartes, afin de payer des achats sur internet, sans communiquer les données de sa carte.

## **m - Consultation des contrats signés électroniquement par le Client**

Le Client peut consulter, télécharger et/ou imprimer ses contrats signés électroniquement avec la Banque dans son Espace personnel de banque à distance.

## **n - Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par e-mail ou par notification hors application mobile.**

Dans le cadre de son abonnement au Service, le Client dispose de la fonctionnalité lui permettant de recevoir des alertes par e-mail ou par notification hors application mobile l'informant du solde de son compte et des opérations enregistrées sur celui-ci.

## **4. Exécution des opérations**

Dès validation, notamment électronique, l'ordre est enregistré et est irrévocable. Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du ou des comptes du Client et de ses autres engagements. Les opérations passées via le Service seront enregistrées par la Banque dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation.

## **5. Accès aux services**

### **5.1 Moyens matériels et techniques**

Le Client accède au Service, par un matériel compatible (ordinateur multimédia, téléphone fixe, smartphone ou tablette et objets connectés à ces derniers).

Il appartient au Client de se procurer à ses frais et sous sa responsabilité les matériels et équipements appropriés ainsi que les moyens de communication (abonnements, accès à Internet...) nécessaires à l'utilisation par Internet du Service. Le Client devra également disposer d'un logiciel compatible dont les fonctions JavaScript et Cookies sont activées.

Pour l'Application mobile de la Banque, il est nécessaire d'avoir une version minimum du système d'exploitation de l'appareil utilisé, selon les précisions indiquées dans les espaces de téléchargement d'applications (Google Play, Apple Store, etc...).

La mise à jour du matériel, de l'équipement, du système d'information ou des applicatifs de ces matériels est sous la responsabilité du Client.

### **5.2 Modalités d'identification et d'authentification**

#### **5.2.1 Principes d'utilisation**

Le Client dispose d'un identifiant qui lui est propre. Pour accéder au Service, le Client doit saisir cet identifiant et le mot de passe associé et utiliser un dispositif d'authentification forte, chaque fois que la Banque le lui demande.

Lors de l'ouverture du Service, l'identifiant ainsi qu'un mot de passe provisoire sont attribués au Client.

Le Client en double relation (titulaire d'un compte à titre privé et d'un compte professionnel dans le cadre de son activité d'entrepreneur individuel ; cf. article 3 a- ci-dessus) doit utiliser son identifiant Cyberplus Entrepreneur Individuel et le mot de passe associé ainsi que, le cas échéant, son code d'authentification, pour accéder à son abonnement au Service.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, la Banque se voit expressément reconnaître par le Client, sans recours possible de ce dernier contre la Banque, la possibilité, à tout moment et à effet immédiat, de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès au Service, ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information du Client par tout moyen au choix de la Banque.

Les dispositifs d'identification et d'authentification forte mis à disposition par la Banque peuvent être utilisés pour, à partir de l'Espace personnel de banque à distance du Client, lui permettre d'accéder au site ou à l'application d'une entreprise du Groupe BPCE avec laquelle le Client entre ou est en relation, y être automatiquement identifié sans autre saisie d'un identifiant et d'un mot de passe, et y authentifier toute transaction portant sur les produits ou services à souscrire ou souscrits directement auprès de celle-ci.

#### 5.2.2 Mot de passe

Lors de l'ouverture du contrat, l'identifiant ainsi qu'un mot de passe provisoire sont attribués au Client.

Le Client est tenu de modifier son mot de passe lors de sa première connexion.

Ce mot de passe pourra être modifié, à tout moment, par le Client et à sa seule initiative et par la Banque pour des mesures de sécurité. Toute modification de ce mot de passe est valable pour l'ensemble des canaux d'accès au Service : téléphone, internet, mobile.

Il est conseillé au Client de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la Banque, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de saisie du mot de passe, le dispositif d'accès au Service devient inopérant. Dans ce cas, le Service sera de nouveau accessible sur demande du Client auprès de son agence.

#### 5.2.3 Dispositif d'authentification forte

Le Client doit également être équipé de l'un des dispositifs d'authentification forte proposés par la Banque :

- Sécur'Pass : fonction d'authentification intégrée à l'application mobile de la Banque et couplée à un code confidentiel (détaillé à l'article 5.2.4) ;
- Code à usage unique mis à disposition par SMS, en complément du mot de passe saisi préalablement par le Client pour l'accès au Service. Le Client doit avoir préalablement communiqué son numéro de téléphone mobile à la Banque, dans les conditions communiquées par la Banque ;
- Lecteur d'authentification par carte à puce associé à une carte bancaire ou une carte d'authentification, permettant d'obtenir un code à usage unique ;
- autre dispositif éventuellement proposé par la Banque.

L'utilisation de ce dispositif d'authentification forte conduit à la saisie d'un code spécifique (ci-après « Code »), qui correspond au code Sécur'Pass, au code à usage unique transmis par SMS ou généré par le lecteur d'authentification par carte à puce.

La saisie de ce Code sera exigée par la Banque lors du premier accès au Service, puis à intervalle régulier ou chaque fois que cela s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité, dans les conditions prévues par la législation.

Le Client peut paramétrer et utiliser la fonction biométrique de son smartphone, pour permettre une saisie automatique de ce Code.

L'utilisation de ce dispositif d'authentification forte pourra aussi être requise, dans les conditions prévues par la législation, pour la réalisation des opérations de paiement (virements), des opérations sensibles (ajout d'un compte de bénéficiaire de virement, enregistrement ou modification d'un ordre de virement permanent...) par l'intermédiaire du Service.

La Banque pourra appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification forte du Client dans les conditions et selon les limitations prévues par la réglementation en vigueur.

#### 5.2.4 Sécur'Pass

Sécur'Pass est un dispositif d'authentification forte que le Client doit activer sur l'application mobile de la Banque. Le Client doit saisir son code Sécur'Pass chaque fois qu'il est invité à le faire sur l'application mobile de la Banque pour effectuer notamment les opérations suivantes :

- accéder au Service et, le cas échéant, à son compte de dépôt,
- sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services (ex : réinitialisation du mot de passe) ;
- valider des opérations de paiement (virements) et des opérations sensibles initiées depuis le Service ;
- valider des opérations par carte bancaire sur internet (e-commerce) ;
- s'authentifier, depuis le Service, lors de la souscription de produits et services commercialisés par la Banque par voie dématérialisée en ayant recours à un dispositif de signature électronique.

L'enrôlement à Sécur'Pass est effectué par le Client par la saisie de certains numéros de sa carte bancaire en cours de validité et active ou à défaut, de son adresse e-mail enregistrée par la Banque (sous réserve de disponibilité), ou par une demande formulée auprès d'un conseiller en agence. Le Client doit posséder un smartphone compatible et un numéro de téléphone mobile préalablement déclaré à la Banque en tant que téléphone sécurisé. Afin d'utiliser Sécur'Pass, le Client doit également activer le service à partir de son espace personnel de banque à distance accessible depuis l'application mobile. L'activation de Sécur'Pass nécessite la saisie par le Client d'un code temporaire reçu sur le numéro de téléphone communiqué ainsi que d'un code Sécur'Pass qu'il a choisi.

Dans le cas où le Client est en double relation, ce code Sécur'Pass unique sera utilisé afin d'accéder, par authentification forte, à Cyberplus associé à son compte de dépôt utilisé à titre privé et à Cyberplus Entrepreneur Individuel lié à son compte courant professionnel et de valider certaines opérations sensibles au sein de Cyberplus et de Cyberplus Entrepreneur Individuel.

Le changement de smartphone initialement enregistré et/ou la réinstallation de l'application mobile de la Banque nécessitera(ont) l'enrôlement du nouvel appareil ou un nouvel enrôlement à Secur'Pass.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code Sécur'Pass sont de la responsabilité du Client. Il lui appartient notamment de veiller à le conserver strictement secret, au même titre que l'ensemble des identifiant/mot de passe liés à son Espace personnel de banque à distance ou à ses moyens de paiement. La Banque n'a aucun accès à ce code Sécur'Pass.

Il est conseillé au Client de changer son code Sécur'Pass fréquemment, de ne pas choisir un code Sécur'Pass simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code Sécur'Pass identique à celui qu'il utiliserait déjà par ailleurs, par exemple, le code PIN associé à son smartphone ou à sa carte SIM, ou le code confidentiel lié à son accès à la banque à distance, ou le code associé à sa carte bancaire.

Lors de l'utilisation de Sécur'Pass, la saisie du code Sécur'Pass pourra éventuellement être effectuée par le Client en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

Le Client a la possibilité de supprimer le dispositif Sécur'Pass à tout moment depuis l'application mobile ou depuis son Espace personnel de banque à distance accessible via le site internet de la Banque (sous réserve de disponibilité). En cas de cession de son smartphone, il lui appartient de veiller à la suppression de Sécur'Pass et à la désinstallation préalable de l'application mobile de la Banque.

La suppression de Sécur'Pass est susceptible d'empêcher l'accès à certains services nécessitant le recours à une authentification forte, ou d'entraîner l'application d'exigences ou de délais complémentaires pour la réalisation de certaines opérations.

Pour pouvoir à nouveau accéder au dispositif Sécur'Pass, le Client devra procéder à un nouvel enrôlement.

La suspension ou la fermeture de l'accès à Sécur'Pass pour quelque raison que ce soit, à l'initiative du Client ou de la Banque, entraîne l'impossibilité d'utiliser le dispositif Sécur'Pass et les fonctionnalités liées

### **5.3 Accès au compte de paiement par un prestataire de service et d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.**

Dès lors que le Client autorise l'accès à son compte par un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, ce prestataire doit disposer de l'agrément délivré par l'autorité compétente d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen ou être inscrit sur le registre tenu par cette autorité, conformément à la réglementation en vigueur. Le Client est tenu de vérifier que ce prestataire, à qui il communique ses identifiant et mot de passe, dispose de cet agrément ou est inscrit sur le registre concerné.

L'initiation d'opérations de paiement (virements) par ce prestataire, pour le compte du Client, s'effectuera selon les mêmes modalités et conditions d'authentification que si le Client réalisait directement ces opérations par l'intermédiaire du Service.

### **5.4 Perte ou vol des identifiant et/ou mot de passe et/ou code d'authentification**

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son identifiant et/ou de son mot de passe et/ou de son code d'authentification, le Client doit en informer sans tarder son agence ou le centre de relation clientèle qui procédera à la neutralisation de l'accès au Service. L'information devra être immédiatement confirmée par le Client par courrier recommandé avec avis de réception auprès de son agence ou par courrier libre remis à l'agence contre décharge. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties.

**La Banque recommande au Client de modifier son mot de passe dans les plus brefs délais.**

## **6. Responsabilités**

### **6.1 Responsabilité de la Banque**

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer au Client le bon fonctionnement du Service, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, la Banque ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect par le Client des procédures d'utilisation du Service,
- en cas de divulgation par le Client de tout ou partie de ses éléments d'identification et d'authentification à une tierce personne, y compris à un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, disposant d'un agrément ou d'un enregistrement prévu par les textes en vigueur ;
- lorsque les informations communiquées par le Client, lors de son adhésion ou de son utilisation du Service s'avèrent inexactes ou incomplètes ;
- en cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers ;
- en cas de connexion du Client à un autre site que le site légitime et sécurisé de la Banque (https + adresse habituelle).

- en cas d'interruption temporaire du Service pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation du Service, y compris de l'application mobile de la Banque.

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunications.

La Banque n'est pas responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel, antivirus) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par le Client n'ayant pas détecté, notamment, l'intrusion d'un virus informatique

La Banque dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès.

La Banque demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et :

- tout prestataire substitué, tant en ce qui concerne la facturation des coûts des transmissions que le bon fonctionnement du réseau téléphonique ;
- le prestataire de services fournisseur d'accès Internet en ce qui concerne l'accès aux différents sites Internet ;
- le fournisseur du matériel informatique (modem, ordinateur, logiciels, etc.) destiné à recevoir les informations par l'intermédiaire du téléchargement des écritures ;
- son prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.

De même, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, la Banque ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Banque se réserve le droit de limiter l'accès du Client aux seules fonctions de consultation ou de bloquer l'accès au Service, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité du Service, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service ou au risque sensiblement accru ou avéré que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, la Banque informe le Client, par tout moyen, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le Service ne soit bloqué ou immédiatement après sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale. La Banque débloque le Service dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Banque met en place les moyens appropriés permettant au Client de demander à tout moment le déblocage du Service.

La Banque informera le Client par tout moyen, de façon sécurisée, en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité survenant sur le Service.

### **6.2 Responsabilité du Client**

Le Client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation du Service et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du Service.

Le Client est tenu de sécuriser son ordinateur, sa tablette ou son téléphone mobile ainsi que les objets connectés associés, au moyen de solutions de sécurité de son choix (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, pare-feu, logiciels de nettoyage...) et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence. Il est conseillé au Client d'utiliser un

téléphone mobile fonctionnant avec Android ou IOS et déconseillé d'utiliser les autres types de systèmes d'exploitation. Il lui est interdit de procéder au déverrouillage des systèmes d'exploitation.

Le Client est ainsi invité à prendre connaissance des mesures à mettre en œuvre afin de sécuriser ses connexions Internet en consultant la page « Sécurité » disponibles sur le site de la Banque.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du Client, la Banque, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'Internet, invite celui-ci à prendre toutes les dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse du téléchargement de ces données bancaires vers un logiciel de gestion.

### 6.3 Responsabilité en cas d'opérations non autorisées

Conformément aux articles L.133-19 et L.133-20 du Code monétaire et financier, lorsque les opérations de paiement non autorisées sont effectuées par l'intermédiaire des services de banque à distance, suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée de ce service ou des données qui lui sont liées, les règles spécifiques suivantes s'appliquent.

Avant la demande de blocage de l'instrument (appelée aussi mise en opposition) réalisée dans les conditions de l'article 5.4. :

- le Client supporte les pertes financières à hauteur de 50 euros en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de ses dispositifs d'authentification et effectuée en utilisant les services de banque à distance pour l'émission d'ordres de virement en ligne ;
- le Client ne supporte aucune conséquence financière en cas :
  - de perte ou de vol des données de sécurité personnalisées ne pouvant être détecté par le Client avant le paiement,
  - de perte de ces données due à des actes ou à une carence d'un salarié, agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité du Client n'est pas engagée non plus lorsque l'opération non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du Client, les données liées à l'instrument de paiement et en cas de contrefaçon de l'instrument.

Si la banque du bénéficiaire n'est pas située dans l'Espace Economique Européen, le Client supporte les pertes liées à l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées avant l'information relative à la perte ou au vol dans la limite d'un plafond de 50 €.

Après la demande de blocage de l'instrument (appelée aussi mise en opposition), le Client ne supporte aucune conséquence financière.

De façon générale, les opérations non autorisées sont à la charge du Client en cas d'agissements frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation générale de prudence rappelée dans la convention de compte en vigueur.

Sauf agissement frauduleux de sa part, le Client ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que la Banque n'exige une authentification forte du Client dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par la Banque.

En particulier, la responsabilité du Client est engagée en cas de manquement à ses obligations de :

- prendre toute mesure pour conserver ses dispositifs d'authentification, préserver leur sécurité et leur confidentialité,
- demander sans tarder le blocage de l'instrument, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de cet instrument ou des données qui lui sont liées.

### 7. Preuve des opérations

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des procédures d'accès, d'authentification et d'utilisation qui lui sont indiquées.

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le Client, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux produits et services offerts via le Service, le Client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Banque sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et opérations réalisées au cours de l'utilisation du Service. La preuve des opérations, effectuées via le Service, pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le Client et la Banque, dont les récapitulatifs des transactions établis par les systèmes informatiques de la Banque. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par la Banque, quel qu'en soit le support, feront foi, sauf preuve contraire.

Lorsque le Client dialogue avec un conseiller, il autorise la Banque à enregistrer ses conversations téléphoniques, ainsi que celles des personnes auxquelles il aurait donné procuration et il admet ces enregistrements comme mode de preuve.

Le Client reconnaît que la reproduction sur tous supports, quels qu'ils soient, des entretiens téléphoniques entre lui et la Banque et toute personne à laquelle il aurait donné procuration, et/ou les interrogations ou ordres précédés de l'utilisation de l'identifiant, mot de passe et le cas échéant, du Code/dispositif d'authentification du Client, dans le cadre du Service, sont réputés émaner de lui-même, ou de ses éventuels mandataires, et autorisés par le Client et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, sauf preuve contraire.

Dans l'hypothèse où le Client refuserait l'enregistrement de ces entretiens téléphoniques, ou de faire précéder les interrogations ou ordres par l'identifiant, le mot de passe et le code d'authentification, la Banque sera fondée soit à lui refuser l'accès au Service, soit à lui interrompre le Service.

Ces supports ou leur reproduction seront conservés par la Banque pendant les délais réglementaires.

### 8. Tarification

L'abonnement au Service est gratuit. Toutefois, l'utilisation de certains services, fonctionnalités ou opérations, depuis l'Espace personnel de banque à distance, peut donner lieu à tarification conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

Tout défaut de paiement ouvre la faculté pour la Banque de suspendre les prestations sous réserve d'une information préalable au Client par lettre recommandée avec avis de réception. Cette suspension devient effective à l'issue d'un délai de 30 jours suivant l'envoi de cette lettre en cas de non-régularisation.

Le coût des communications téléphoniques et les frais divers directement facturés au Client, en particulier par les exploitants des réseaux de télécommunications, sont à sa charge.

### 9. Modifications des Conditions Générales et des Conditions Tarifaires

#### 9.1 Modifications à l'initiative de la Banque

La Banque aura la faculté de modifier les conditions générales et les conditions tarifaires de ses services. A cet effet, la Banque communiquera au Client, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple, lettre,

mention sur le relevé de compte ou information dans son Espace personnel de banque à distance), le projet de modification.

La Banque et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent contrat régissant et le Service selon les modalités de l'article 10 ci-après. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables. La Banque peut également résilier le présent contrat dans les conditions de l'article 10.

## 9.2 Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

Les modifications de tout ou partie des conditions générales, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur sans préavis ni information préalable.

## 10. Durée, résiliation ou suspension

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le Client peut, comme la Banque, y mettre fin, par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès de l'agence qui gère son compte, à tout moment, sans avoir à indiquer ni justifier du motif.

Lorsque la résiliation émane du Client, elle prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Banque, du courrier recommandé envoyé par le Client.

La résiliation du contrat par la Banque doit respecter un préavis de deux mois.

Le présent contrat est résilié de plein droit et sans préavis en cas de décès du Client.

La résiliation du contrat entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services disponibles dans l'Espace personnel de banque à distance du Client.

Par exception, pour le Client ayant bénéficié du service « e-Documents », l'accès à l'Espace personnel de banque à distance est maintenu même après la clôture du dernier contrat du Client, afin de permettre l'accès à l'historique des documents numériques dans les conditions spécifiques au service « e-Documents ».

Par ailleurs, la Banque se réserve le droit de suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou parties des fonctionnalités du Service ou résilier le présent contrat, sans préavis ni formalité, si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse ou abusive de ces services ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement d'une facture, clôture dernier contrat dont dispose le Client...), ce dont le Client en serait immédiatement informé.

Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues.

Le Service pourra également être temporairement suspendu, en tout ou en partie pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation du Service.

## 11. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la signature et de l'exécution des conditions générales et particulières du Service, et plus généralement de sa relation avec le

Client, la Banque en tant que responsable de traitement recueille et traite des données à caractère personnel concernant :

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille de l'Abonné ...).

Si le traitement lié à une fonctionnalité du Service est fondé sur l'intérêt légitime de la Banque (ex : la catégorisation des dépenses prévue pour la gestion de budget), le Client peut à tout moment s'opposer à ce traitement et selon les modalités prévues dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Les informations expliquant

- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
- combien de temps elles seront conservées,
- ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent sur leurs données,

figurent dans la notice d'information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de leurs données. Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque ou en obtenir un exemplaire auprès de leur Agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## 12. Réclamations – Médiation

En cas de difficultés concernant le Service, le Client peut obtenir de son Agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit la Direction « Satisfaction Clients » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son Agence ne lui convient pas.

Le Client trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « Réclamation » dans le moteur de recherche.

La saisine de la Direction « Satisfaction Clients » de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante :

[Satisfaction-clients@bpalc.fr](mailto:Satisfaction-clients@bpalc.fr) (coût de connexion selon fournisseur d'accès)

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

BANQUE POPULAIRE ALSACE LORRAINE CHAMPAGNE  
Direction « Satisfaction Clients »  
3, rue François de Curel - B.P. 40 124  
57021 METZ CEDEX 1

La Banque s'engage à accuser réception de la réclamation du Client sous dix (10) Jours Ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui apporter une réponse dans un délai qui ne pourra pas excéder deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le Client peut saisir le médiateur de la Banque sur son site dédié : [www.mediateur-fnbp.fr](http://www.mediateur-fnbp.fr)

ou en écrivant à :

Madame la Médiateur de la Consommation auprès de la FNBP  
20-22 rue Rubens  
75013 PARIS

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site internet du médiateur.

En cas de souscription par internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, lorsque l'Abonné est titulaire d'un compte ouvert auprès de la succursale luxembourgeoise, les dispositions applicables pour la médiation sont les suivantes :

Lorsqu'il n'a pas obtenu de réponse ou de réponse satisfaisante dans un délai d'au moins au mois après l'envoi de sa réclamation, l'Abonné a la faculté de saisir gratuitement de sa demande la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). La demande est à introduire sous forme écrite soit par voie postale, soit par télécopie, soit par courrier électronique, soit en ligne sur le site internet de la CSSF, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Les coordonnées de la CSSF sont les suivantes :  
Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Département Juridique CC  
283 route d'Arlon  
L-2991 Luxembourg  
Tel : 26 25 1-1  
Fax : 26 25 1 – 26 01  
<http://www.cssf.lu>  
[reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

### 13. Démarchage bancaire et financier – Vente à distance

Lorsqu'un acte de démarchage précède la conclusion du présent contrat ou s'il a été conclu à distance, ce dernier peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative du Client, vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution. Le commencement d'exécution ne prive pas le Client du droit de rétractation.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté,

- le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues et les éventuels moyens de paiement mis à sa disposition dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la réception de la notification.

- la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

Le Client sera tenu au paiement du prix correspondant à l'utilisation du produit ou service pour la période comprise entre la date de commencement d'exécution du contrat et de la date de rétractation, à l'exclusion de toute autre somme.

Les modalités de rétractation sont précisées aux conditions particulières du présent contrat.

### 14. Démarchage téléphonique

En application des dispositions du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toutefois, malgré cette inscription, le Client peut être démarché par téléphone par la Banque lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

### 15. Langue et droit applicables – Attribution de compétence

La présente convention est conclue en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. La Convention est soumise à la loi du lieu de signature de la présente Convention et à la compétence des tribunaux du domicile du Client.

### 16. Agrément de la Banque et Autorités de contrôle

La Banque est un établissement de crédit agréé en France, contrôlé et supervisé par la Banque Centrale Européenne - Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt Am Main – Allemagne et par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4, place de Budapest CS92459 - 75436 Paris Cedex 09. La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'ACPR à l'adresse suivante : <https://acpr.banque-france.fr/proteger-la-clients/vous-etes-un-particulier/verifier-si-un-professionnel-est-agree-immatricule>.

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE « e-Documents »

## Article 1 – Objet du Service – Accès au Service

Le service « e-Documents », (ci-après le « Service »), permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses Documents Banque Populaire (tels que définis ci-dessous), en format électronique, déposés dans son espace personnel sécurisé de Banque à Distance Cyberplus et d'être notifié de leur arrivée.

Les documents disponibles dans le cadre du Service (ci-après les « Documents ») : ensemble des documents liés à la gestion d'un produit ou service bancaire, d'assurance, ou d'instruments financiers, notamment les relevés de compte, relevés d'opérations, avis, courriers administratifs et de gestion du produit ou service souscrit, et des contrats signés électroniquement.

La souscription au Service s'applique aux Documents liés aux comptes de dépôt, aux comptes d'épargne, aux comptes d'instruments financiers, aux crédits, aux produits d'assurance et autres services connexes.

Ce service s'applique aux contrats et aux comptes déjà détenus par le Client ainsi qu'à ceux qu'il viendra à détenir et aux documents numériques qui ne sont pas encore disponibles au moment de l'adhésion.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation complètent les Conditions Générales du service de banque à distance CyberPlus.

Les conditions de fonctionnement du service « e-Documents », décrites ci-dessous, prévalent sur toute disposition contraire qui pourrait être contenue dans les Conditions Générales du service Cyberplus.

## Article 2 – Conditions de souscription et de mise à disposition du Service « e-Documents »

### 2.1. Conditions d'adhésion au Service

Le service « e-Documents » est subordonné à l'adhésion au service de banque à distance Cyberplus.

Le Client souscrit ou résilie le Service par l'intermédiaire de son espace sécurisé de banque à distance Cyberplus ou auprès de l'agence qui gère son compte.

La souscription ou la résiliation au Service, par l'intermédiaire de Cyberplus, est immédiatement confirmée en ligne.

Le Service est accessible aux personnes physiques majeurs capables, aux personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial, en curatelle simple avec l'accord de leur curateur, aux mineurs autorisés par leur représentant légal.

Le Service ne peut être utilisé par le Client qu'à des fins personnelles et non pour des besoins professionnels.

### 2.2. Enfant mineur

La souscription par l'un des représentants légaux est requise pour la mise à disposition du Service. Il appartient aux représentants légaux de s'accorder préalablement sur le format des documents destinés au mineur. Chaque représentant légal pourra s'abonner à Cyberplus afin de pouvoir consulter les documents relatifs au compte du mineur.

### 2.3. Comptes concernés par le Service

Ces comptes sont les suivants :

- les comptes dont le Client est titulaire à titre individuel.
- les comptes joints dont le Client est co-titulaire. La souscription au Service par l'un des co-titulaires entraîne l'abandon de l'envoi des documents en format papier pour le (les) compte(s) visé(s). Il appartient en conséquence aux co-titulaires de s'accorder sur le format des documents concernés avant de souscrire au Service. Pour consulter en ligne les Documents, chacun des co-titulaires doit disposer d'un abonnement et d'un accès à Cyberplus.

- les comptes en indivision, sous réserve que le co-titulaire, désigné en tant que mandataire par tous les co-indivisaires, ait souscrit au Service et dispose d'un abonnement à Cyberplus. Si un autre co-titulaire majeur capable souhaite également consulter les documents relatifs au compte en indivision, il doit détenir un abonnement de banque à distance et le service « e-Documents » (sous réserve de disponibilité).

- les comptes pour lesquels le Client a donné procuration, sous réserve que le mandataire ait souscrit au Service et dispose d'un abonnement au service de Banque à Distance Cyberplus (sous réserve de disponibilité).

### 2.4. Modalités de mise à disposition des Documents

A compter de son adhésion au Service, le Client dispose des Documents électroniques dans son espace sécurisé de Banque en ligne Cyberplus et renonce expressément à recevoir ces documents en format papier.

Le Client peut consulter l'ensemble des Documents, sous réserve de leur disponibilité au format numérique :

- Certains Documents seront toujours mis à disposition en format papier. En effet, la Banque peut, notamment pour des raisons juridiques, réglementaires, commerciales ou lorsque l'envoi papier apparaît plus adapté au type de communication envisagé, choisir d'adresser certains Documents au format papier.
- D'autres Documents adopteront progressivement le format électronique.

Lorsqu'un Document sera disponible en version numérique, le Client en sera informé par courrier électronique dans sa messagerie personnelle et le prochain Document sera alors mis à disposition dans son espace sécurisé de banque à distance.

## Article 3 – Notification de la mise à disposition des documents en ligne

Par défaut, les notifications sont réalisées par e-mail, à chaque envoi d'un document numérique. En l'absence d'adresse e-mail valide, si la Banque le propose, les notifications peuvent être envoyées par SMS, à condition que le client ait communiqué un numéro de téléphone mobile valide.

Le Client s'engage alors à fournir à la Banque une adresse courriel personnelle valide et à la mettre à jour par tous moyens mis à sa disposition. Pour des questions de sécurité et de confidentialité, aucun document ni aucun lien n'est envoyé dans la messagerie personnelle du client. En cas d'erreur de saisie de son adresse de messagerie électronique par le Client, ou de non mise à jour de celle-ci, la Banque ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriels l'informant de la mise à disposition d'un nouveau Document ou relevé dématérialisé.

Pour consulter et/ou télécharger ses Documents, le Client doit se connecter sur son espace sécurisé de Banque en ligne. La non-réception de la notification pour quelle que cause que ce soit est sans rapport avec la disponibilité des Documents électroniques sous Cyberplus.

Les Documents sont opposables au Client à compter de la date de mise à disposition de ceux-ci dans son espace personnel de banque à distance Cyberplus. La date de réception par le Client de la notification de la mise à disposition d'un Document, ou l'absence de réception, pour quelque raison que ce soit, de ladite notification par le Client, est sans incidence sur la date d'opposabilité des Documents.

## Article 4 – Périodicité et conditions de mise à disposition des documents en ligne

Les Documents électroniques antérieurs à la date d'ouverture du service, archivés au format numérique par la Banque, sont consultables en ligne. Chaque Document électronique sera mis à la disposition du Client dans son espace personnel de banque à distance Cyberplus à la date habituelle

d'émission des documents concernés. Excepté pour les relevés de crédit renouvelable, la mise à disposition des relevés de compte s'effectue selon la périodicité que le Client choisit, dans les mêmes conditions, notamment tarifaires, que pour un relevé papier.

De manière générale, les conditions de mise à disposition, la fréquence et la tarification dont le Client a convenu avec la Banque dans les différents contrats concernés restent inchangées.

Les avis et relevés (relevés de compte, récapitulatif annuel de frais, information sur les frais...) seront consultables pendant une durée de 10 ans à compter de leur mise à disposition. Pour les autres Documents, la durée de consultation est de 5 ans à compter de la clôture du produit. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde des Documents, afin de pouvoir en disposer, avant l'expiration du délai de consultation des documents.

En cas de résiliation du Service, de clôture des comptes ou services ou de résiliation de l'abonnement à Cyberplus, les Documents sont accessibles dans les conditions visées à l'article 8.

### **Article 5 – Substitution des Documents en ligne aux Documents papier**

Il est convenu entre la Banque et le Client qu'en optant pour le Service, le Client pourra consulter ou télécharger au format électronique ses Documents. Ceux-ci se substituent aux Documents papier qui ne seront plus adressés au Client. Strictement identiques à ces derniers, ils sont mis à disposition dans les mêmes conditions (périodicité, date d'arrêt) et ont la même valeur légale.

### **Article 6 – Responsabilité**

La Banque assume une obligation de moyens en ce qui concerne l'exécution du Service.

Elle n'est responsable ni des dysfonctionnements d'accès à la Banque à distance Cyberplus liés au fournisseur internet du Client, ni des incidents techniques susceptibles de survenir pendant le routage des courriels de notification. De même, la Banque ne saurait être responsable si l'adresse courriel fournie par le Client est invalide ou si la boîte aux lettres du Client est surchargée.

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

### **Article 7 – Conditions Tarifaires**

L'adhésion au Service est gratuite ainsi que sa résiliation.

Le Client peut demander, à tout moment, une édition papier du Document mis à disposition au format numérique.

Cette édition peut faire l'objet d'une facturation.

La gratuité du Service et l'éventuelle tarification appliquée à l'édition papier du Document sont définies dans les Conditions Tarifaires en vigueur applicables à la clientèle des particuliers.

### **Article 8 – Durée - Résiliation du Service**

#### **8.1. Durée**

Les présentes conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée.

#### **8.2. Résiliation du Service**

Le Client peut mettre fin au service « e-Documents », à tout moment et sans frais, auprès de l'agence qui gère son compte et sur son espace de banque à distance (Cyberplus web). Cette résiliation prend effet immédiatement et porte sur l'ensemble des documents.

S'agissant des mineurs non émancipés, la résiliation est effectuée par le représentant légal qui a souscrit au service pour le compte du mineur.

La Banque peut résilier le service « e-Documents » à tout moment et par tous moyens. Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de cette information.

Dès la résiliation du Service, les Documents seront alors adressés au Client au format papier à la date habituelle de mise à disposition de ces Documents au format électronique.

Après cette résiliation, le Client conservera l'accès à l'historique des Documents contenus dans son espace sécurisé de Banque en ligne pour la période précédant la résiliation, dans la limite des durées de conservation définies à l'article 4 ci-dessus. En cas de fin de relation avec sa Banque et sur demande du Client auprès de son agence, la Banque lui maintiendra un accès à son espace sécurisé de Banque en ligne afin de lui permettre de consulter ses Documents numériques.

En cas de résiliation du contrat de Banque en ligne Cyberplus, le présent contrat et le service « e-Documents » seront résiliés de plein droit. Dans cette hypothèse, les Documents électroniques et l'historique de ces documents resteront accessibles dans les conditions précitées.

Dans tous les cas, le Client peut télécharger ou conserver sur tout autre support durable l'ensemble des Documents contenus dans son espace sécurisé de Banque en ligne. A ce titre, il est recommandé au Client de prendre toute mesure pour conserver lesdits Documents dans des conditions intègres et fiables.

La Banque se réserve la possibilité de refuser la mise à disposition du service « e-Documents » en cas de modifications ou de résiliations successives multiples ou de désaccord entre les titulaires d'un compte ou entre les représentants légaux d'un client mineur.

### **Article 9 – Modifications des Conditions générales d'utilisation**

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les prestations offertes dans le cadre du Service ainsi que les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Les nouvelles conditions générales d'utilisation seront portées à la connaissance du Client par voie postale ou en ligne (via Cyberplus) un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

Le Client a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le Service sans aucun frais. Si le Client continue à utiliser ce service à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales d'utilisation.

Les modifications de tout ou partie des Conditions Générales d'Utilisation, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur sans préavis ni information préalable.

### **Article 10 – Protection des données à caractère personnel**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution des Conditions Générales et Particulières du service «e-Documents», et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant :

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...).

Les informations expliquant :

- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
- combien de temps elles seront conservées,
- ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent sur leurs données,

figurent dans la notice d'information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de leurs données.

Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque ou en obtenir un exemplaire auprès de leur Agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

#### **Article 11 – Démarchage bancaire et financier – Vente à distance**

Lorsqu'un acte de démarchage précède la conclusion du présent contrat ou s'il a été conclu à distance, ce dernier peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative du Client vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution. Le commencement d'exécution ne prive pas le Client du droit de rétractation.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté, :

- le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la réception de la notification.

- la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

Le Client sera tenu au paiement du prix correspondant à l'utilisation du produit ou service pour la période comprise entre la date de commencement d'exécution du contrat et de la date de rétractation, à l'exclusion de toute autre somme.

Les modalités de rétractation sont précisées aux Conditions Particulières du présent contrat.

#### **Article 12 – Démarchage téléphonique**

En application des dispositions du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Toutefois, malgré cette inscription, le Client peut être démarché par téléphone par la Banque lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

#### **Article 13 – Langue et droit applicables – Attribution de compétence**

La présente convention est conclue en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation contractuelle. La Convention est soumise à la loi du lieu de signature de la présente Convention et à la compétence des tribunaux du domicile du Client.