

Caisse d'Épargne et de Prévoyance LOIRE DROME ARDECHE Société Anonyme coopérative à directoire et conseil d'orientation et de surveillance, Régie par les articles L512-85 et suivants du Code monétaire et financier, au capital social de 352 271 000 euros. Siège social : Espace Fauriel – 17, rue des Frères Ponchardier – B.P. 147 – 42012 Saint-Etienne cedex 2 – 383 686 839 RCS Saint-Etienne. Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 002 052. Titulaire de la carte professionnelle « Transaction sur immeuble et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs », n° CPI 4202 2018 000 023 421 délivrée par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon Métropole Saint-Étienne Roanne, garantie CEGC, 59 avenue Pierre Mendès France, 75013 PARIS

CONTRAT DE BANQUE A DISTANCE Direct Ecureuil Internet PRO CONDITIONS GENERALES

Préambule

Le présent contrat relatif au Service de banque à distance Direct Ecureuil Internet Pro se compose des Conditions Particulières, des présentes Conditions Générales, des Conditions Tarifaires, ainsi que de ses éventuels annexes et avenants.

Le présent contrat est complété :

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

Les opérations acceptées dans le cadre de Direct Ecureuil Internet Pro ne sauraient déroger aux Conditions Particulières et/ou Générales d'autres produits ou services ouverts ou à ouvrir, sauf stipulation contraire.

1 - Objet

L'abonnement au Service de banque à distance Direct Ecureuil Internet Pro (ci-après dénommé le « **Service** » ou « **DEI PRO** ») permet au client abonné (ci-après « **le Client** ») d'accéder à un ensemble de services rendus par la Caisse d'Épargne Loire Drôme Ardèche (ci-après la « **Banque** »), utilisant les nouvelles technologies (internet, smartphone...), pour consulter et/ou réaliser à distance, tout ou partie, des opérations sur le ou les compte(s) bancaire(s) ouvert(s) dans les livres de la Banque, dans le cadre de son activité professionnelle.

Le Client peut ainsi obtenir des informations relatives au fonctionnement de son ou ses comptes courants professionnels, ainsi que diverses informations liées directement ou indirectement à l'activité bancaire. Le Service permet au Client d'effectuer diverses opérations (notamment virements, ...), selon les conditions contractuelles.

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 de banque à distance** »).

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

Le Service ne permet pas :

- de recourir à des utilisateurs secondaires ;
- d'effectuer des virements sur liste (également appelés « virements groupés »).

Certaines opérations ou fonctionnalités peuvent, en fonction du canal ou du type de terminal utilisé, ne pas être accessibles.

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. Le cas échéant, le Client sera informé des impacts contractuels et tarifaires éventuels, dans les conditions prévues à l'article 11.1 ci-dessous.

2 - Clientèle concernée

Le Service est ouvert aux personnes physiques ayant le statut d'entrepreneur individuel, défini par 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 » de nature commerciale, artisanale, agricole ou libérale sans avoir créé une personne juridique distincte (ci-après « **Entrepreneur Individuel** ») et qui a ouvert un compte courant professionnel auprès de la Banque.

3 - Moyens matériels et techniques nécessaires à l'utilisation du Service

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 de navigation 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.

4 - Modalités d'accès au Service

4.1 Authentification forte pour l'accès au Service et son utilisation

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

Lors de l'ouverture du contrat, l'identifiant, le numéro d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe provisoire sont attribués au Client. L'identifiant Client et le numéro d'utilisateur sont mentionnés dans les Conditions Particulières du présent contrat, signées par le 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.

De plus, le Client doit être équipé de l'un des dispositifs d'authentification forte suivants et est invité à se rapprocher de la Banque à cette fin :

- Sécur'Pass : fonction d'authentification intégrée à l'application mobile de la Banque et couplée à un code confidentiel (détaillé à l'article 4.2) ;
- Lecteur d'authentification par carte à puce (« Lecteur CAP ») associé à une carte bancaire ou à une carte Sécur@ccès, permettant d'obtenir un code à usage unique. Le Client doit préalablement souscrire au service Sol par lecteur CAP par contrat séparé ;
- Code à usage unique mis à disposition par SMS. Le Client doit avoir préalablement communiqué son numéro de téléphone à la Banque (dit « numéro de téléphone sécurisé »), selon la procédure communiquée par la Banque et avoir souscrit dans les Conditions Particulières du présent contrat au service Sol Pro SMS (cf. Conditions générales d'utilisation du service Sol Pro SMS à l'article 4.3). ;
- Certificat numérique matériel associé à son code confidentiel ;
- Tout autre dispositif que la Banque jugera adéquat.

L'utilisation de ce dispositif d'authentification forte, qui conduit la plupart du temps à la saisie d'un code spécifique (ci-après « 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.

L'utilisation de ce dispositif d'authentification forte pourra aussi être requise pour la réalisation d'opérations de paiement ou d'opérations sensibles, dont notamment la validation d'un ordre de virement en ligne ou l'ajout de nouveaux bénéficiaires de virement (BIC/ IBAN) à la liste des bénéficiaires déjà existants.

Ce dispositif peut également être utilisé pour accéder aux espaces de signature électronique des contrats.

Ce dispositif d'authentification forte repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes :

- 1) une information que le Client est seul à connaître (mot de passe, code secret, code PIN),
- 2) l'utilisation d'un appareil qui appartient au Client (téléphone portable, montre connectée, appareil dédié fourni par la Banque...),
- 3) une caractéristique personnelle qui est intimement liée au Client (empreinte digitale, reconnaissance faciale, vocale...).

4.2 Sécur'Pass

Dans le cadre de son abonnement au Service, le Client a accès depuis l'application mobile de la Banque, à Sécur'Pass, dispositif d'authentification forte permettant notamment au Client :

- d'accéder aux services de DEI PRO et à son(ses) compte(s) courant(s) en ligne,
- de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services ;
- de valider certaines opérations sensibles initiées depuis son Espace de banque à distance ;
- de valider des opérations de paiement réalisées en ligne (virements) sur son Espace de banque à distance et des opérations de paiement réalisées par carte bancaire sur internet (e-commerce) ;
- de s'authentifier lors de la souscription de produits et services commercialisés par la Banque par voie dématérialisée en ayant recours à un dispositif de signature électronique.

La liste des fonctionnalités offertes par Sécur'Pass est susceptible d'évolution. Le Client en est informé via l'application mobile ou via la documentation s'y rapportant.

Sécur'Pass complète ou se substitue, le cas échéant, aux autres modes d'authentification, en permettant au Client de bénéficier de possibilités étendues.

L'enrôlement à Sécur'Pass est effectué par le Client par la saisie de certains numéros de sa carte bancaire ou de sa carte Sécur@ccès en cours de validité et active, détenue auprès de la Banque, ou, dans le cas où il ne dispose pas de carte, 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 de banque à distance accessible depuis l'application mobile. L'activation de Sécur'Pass nécessite la saisie par le Client d'un code Sécur'Pass qu'il a choisi.

Dans le cas où le Client est en double relation (voir article 6.1 a), ce code Sécur'Pass unique sera utilisé afin d'accéder, par authentification forte, à l'espace de banque à distance Direct Ecureuil associé à son compte de dépôt utilisé à titre privé et DEI PRO lié à son compte courant professionnel et de valider certaines opérations sensibles au sein de Direct Ecureuil et de DEI PRO.

Le changement de smartphone initialement enregistré et/ou la réinstallation de l'application mobile de la Banque nécessitent l'enrôlement du nouvel appareil ou un nouvel enrôlement à Sécur'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 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. 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.

4.3 Conditions Générales d'Utilisation du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS

a) Description du service SOL PRO SMS

Le service « Sécurisation des Opérations en Ligne » est un service de renforcement de la sécurité de la Banque qui permet au Client qui y a souscrit de réaliser certaines opérations avec une sécurité renforcée, protégées par un système d'ANR (Authentification Non Rejouable).

SOL PRO SMS, souscrit dans le cadre du Service de banque à distance **Direct Ecureuil Internet Pro** sur Internet, est un moyen de sécurisation de l'accès à DEI PRO et de la réalisation d'**opérations dites « sensibles »** via DEI PRO.

Il conduit à l'envoi d'un code spécifique à usage unique par SMS vers le numéro de téléphone mobile du Client renseigné dans le système d'information de la Banque.

Ce code spécifique est saisi par le Client, afin d'accéder à DEI PRO et/ou de réaliser les opérations « sensibles », dans le cadre de DEI PRO.

L'utilisation du code spécifique est d'usage unique, aléatoire et temporairement limité dans le temps.

b) Transmission d'un code spécifique par SMS

Il est convenu que sera utilisé, dans le cadre du service SOL PRO SMS, le numéro de téléphone portable sécurisé du Client enregistré dans les systèmes d'information de la Banque. Le Client s'engage à informer la Banque en cas de changement de numéro de téléphone portable sécurisé à utiliser pour le service SOL PRO SMS.

La Banque ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du SMS transmis due à :

- un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du Client (ordinateur ou téléphone défaillant) et ce, quelle que soit la cause de l'anomalie d'acheminement,
- une erreur de manipulation du fait du Client (numéro de téléphone erroné, mémoire du téléphone mobile...),
- ou un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau...).

Pour recevoir le message SMS contenant le code spécifique à usage unique, le Client doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

En cas de non-respect de ces conditions, la Banque ne peut être tenue responsable des incidents de réception des messages SMS.

Dans le cas de réception de messages, l'attention du Client est attirée sur le fait que les informations qui circulent sur les réseaux de communication ne sont pas cryptées et que le bon acheminement, la confidentialité ou l'intégrité de ces informations ne peuvent être garantis.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone portable ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après saisie d'un mot de passe, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés. Le Client demeure responsable :

- des paramétrages du téléphone mobile utilisé,
- des précautions qui lui incombent de préserver la confidentialité des accès à son téléphone mobile.

Le Client demeure responsable de son choix d'opérateur de téléphonie.

Les communications par voie électronique pouvant être porteuses de virus informatiques au travers des programmes téléchargés, il convient de choisir la/les solution(s) de protection qui semblera(ont) la/les plus appropriée(s). Le Client s'engage à prévenir, sans délai, la Banque de tout événement rendant impossible l'accès au service par SMS (notamment, changement d'opérateur, perte ou vol du téléphone mobile utilisé, changement de numéro de téléphone etc...).

En cas de défaut d'information de la Banque, le Client ne pourra présenter aucune réclamation de quelque nature que ce soit liée à cet incident.

c) Tarification du service « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS

La souscription au service « Sécurisation des Opérations en Ligne » est gratuite.

d) Durée - Résiliation de SOL PRO SMS

En cas de souscription au service à l'unité, le service « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS est conclu pour une durée indéterminée.

Le service peut être résilié à tout moment par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'agence qui gère le compte ou par la signature d'un document de clôture du service SOL PRO SMS auprès de cette dernière. Cette résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre de résiliation par la Banque ou à la date de signature du document de clôture.

Le service SOL PRO SMS peut être résilié par la Banque à tout moment. Cette résiliation prend effet le mois suivant la date d'envoi de la lettre de résiliation.

e) Modification du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS

La Banque se réserve le droit de modifier les modalités du service SOL PRO SMS, et les modalités auxquelles il donne accès par Authentification Non Rejouable, après en avoir préalablement informé le Client. La modification aura lieu sans préavis si elle est rendue nécessaire, notamment, par de nouvelles obligations de nature légale, la mise en place de solutions techniques nouvelles afin de renforcer la sécurité du service.

f) Responsabilité liée à l'utilisation du service SOL PRO SMS

Les dispositifs de sécurité mis en place par la Banque ne dégagent pas la responsabilité de du Client, qui doit, sous sa responsabilité, s'assurer de la protection du matériel informatique utilisé avec la solution de sécurité (pare-feu et anti-virus notamment) appropriée et du maintien de ces dispositifs à jour en permanence.

Le Client doit :

- toujours vérifier que les données des opérations qu'il souhaite valider (nom, coordonnées bancaires des bénéficiaires...) n'ont pas été altérées ;
- ne jamais divulguer ses codes confidentiels et codes spécifiques ; aucun collaborateur de la Banque ou d'un intermédiaire ne peut le lui demander ;
- ne pas répondre à des sollicitations de tiers qui tenteraient de se faire passer pour la Banque à travers des emails, loteries, prétendus dysfonctionnements ou vérifications diverses pour demander à la Banque ses identifiants, mot de passe, code confidentiel ou code généré par les nouvelles solutions de sécurité.

Le Client reste responsable des opérations effectuées avec ce système d'authentification renforcée.

g) Convention de preuve

Il est convenu que les opérations effectuées avec validation d'un code spécifique à usage unique seront réputées avoir été effectuées par le Client utilisateur du service SOL PRO SMS, sauf pour lui à rapporter la preuve contraire

4.4 Exceptions

La Banque pourra appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification renforcée du Client dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, en particulier lors de l'accès au Service et dans le cadre des virements permanents.

4.5 Modalités et conditions d'accès au service de banque à distance depuis un service en ligne fourni par une entreprise tierce et autorisation de partage de données (sous réserve de disponibilité)

- Conditions d'accès

La Banque permet à ses clients abonnés au service de banque à distance d'accéder à certaines fonctionnalités/opérations (notamment réalisation de virements unitaires ou groupés, ajout d'un bénéficiaire de virement, consultation de solde...) depuis un autre service en ligne (site internet / application, logiciel), ci-après dénommé « espace tiers », fourni par une entreprise tierce.

Le Client peut en bénéficier sous réserve des conditions suivantes :

- Le Client doit avoir souscrit un abonnement de banque à distance incluant ce nouveau canal d'échanges avec sa Banque à partir d'un service en ligne fourni par l'entreprise tierce, ce canal d'échanges ayant été mis en place préalablement entre la Banque et l'entreprise tierce ;
 - Le Client a souscrit auprès de cette entreprise tierce le service en ligne de cette dernière et il doit également avoir donné son autorisation à l'entreprise tierce de recevoir de la Banque et de transmettre à la Banque ses données personnelles et non personnelles dans le cadre des opérations effectuées sur la banque à distance à partir de l'espace tiers ;
 - Le Client a donné son autorisation à la Banque de partager ses données personnelles et non personnelles avec l'entreprise tierce dans le cadre des opérations effectuées sur l'Espace de banque à distance à partir de l'espace tiers. Par cette autorisation, le client active le canal d'échanges avec l'entreprise tierce ;
- Modalités d'accès

Depuis cet espace tiers, le Client a la possibilité d'être redirigé vers une page de la Banque, où il doit s'authentifier avec ses éléments habituels de connexion à son Espace de banque à distance auprès de la Banque. Lors de la première utilisation de ce nouveau canal d'échanges avec la Banque, le Client doit autoriser le partage des données personnelles et non personnelles précitées pour activer ce canal d'échanges. Une fois cette étape réalisée, le Client est informé que la Banque peut communiquer à l'entreprise tierce des données personnelles et non personnelles liées aux opérations demandées par le Client. Le Client est informé des catégories d'informations communiquées à l'entreprise tierce, lors de son activation du canal d'échanges.

- Responsabilités

Il appartient au Client dans le cadre de sa relation contractuelle avec l'entreprise tierce de s'assurer que celle-ci n'utilise pas les données partagées pour une finalité autre que de permettre au Client de communiquer avec sa Banque à partir de son espace tiers/service en ligne.

La Banque n'est pas responsable des dysfonctionnements ou de la sécurité du service en ligne de l'entreprise tierce.

La Banque est responsable de la transmission à l'entreprise tierce des données demandées par le Client à partir de son espace tiers et du traitement des données reçues du Client par le biais de son espace tiers.

La Banque n'est pas responsable de la fréquence de la mise à jour par l'entreprise tierce des informations restituées dans l'espace tiers.

5 - Confidentialité des éléments d'identification et d'authentification

5.1 Obligations du Client

Les éléments d'identification et d'authentification, tels que l'Identifiant, le numéro d'utilisateur, le mot de passe et le Code que le Client est amené à saisir dans le cadre de la mise en œuvre de son dispositif d'Authentification forte (code Sécur'Pass, code à usage unique communiqué par SMS ou par lecteur d'authentification par carte à puce, code confidentiel lié au certificat matériel) sont personnels et confidentiels. Le Client est responsable de leur usage et de leur conservation.

Le Client doit utiliser ces éléments d'identification et d'authentification mis en place par la Banque chaque fois qu'il en reçoit l'instruction, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son identifiant, de numéro d'utilisateur, de son mot de passe, du Code et de tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories ci-dessus. Le Client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer ou les remettre à quiconque, même à la Banque qui ne peut en avoir connaissance et ne les lui demandera jamais. Par ailleurs, le Client peut consulter la page « Sécurité » disponible sur le site Internet de la Banque.

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son identifiant, du numéro d'utilisateur et de son mot de passe ou de ses identifiant, [numéro d'utilisateur, mot de passe et Code /dispositif d'authentification, le Client doit en informer sans tarder la Banque aux fins de blocage 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 remise en fonctionnement du Service est effectuée sur demande du Client. Elle pourra conduire le cas échéant à une remise en fonctionnement du dispositif d'authentification forte. Il sera aussi délivré un nouveau mot de passe provisoire au Client. Le Client est tenu de le modifier lors de sa nouvelle connexion dans les mêmes conditions que lors de l'ouverture du service.

Il est également 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 l'agence de la Banque qui gère son compte.

5.2 Obligations de la Banque

La Banque s'assure que les éléments d'identification et d'authentification (identifiant, numéro d'utilisateur, mot de passe, Code et tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories précitées) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que le Client.

5.3 Accès au compte de paiement et initiation de paiement

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 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.

6 - Principaux services disponibles dans l'Espace de banque à distance (liste non exhaustive)

Seuls les principaux services disponibles dans l'Espace de banque à distance du Client sont présentés ci-après et non l'ensemble des fonctionnalités.

6.1 Consultation des comptes et réalisation de certaines opérations

Sous les conditions définies par la Banque, le Service permet au Client, depuis son Espace de banque à distance, de :

- consulter le solde actuel et prévisionnel de ses comptes courants, de ses comptes d'épargne ouverts dans les livres de la Banque dans le cadre de son activité professionnelle et de la plupart des produits et services souscrits également dans ce cadre. Toutefois, seules les écritures indiquées sur le relevé de compte ou l'arrêté de compte font foi entre les parties ;
- consulter les dernières opérations de débit et/ou de crédit intervenues sur le ou les comptes, sous réserve qu'elles ne remontent pas à plus de vingt-six (26) mois ;
- consulter les opérations à venir, sur 30 jours glissants, connues de la Banque mais qui ne sont pas encore comptabilisées ;
- réaliser des opérations sur ces comptes;
- visualiser l'historique de ses paiements et piloter sa carte bancaire à usage professionnel ;
- visualiser les informations concernant ses crédits et engagements par signature. La liste des crédits et engagements, ainsi que les informations fournies, peuvent alors ne pas être exhaustives ;
- gérer ses comptes et certains produits (comptes courants, crédits, comptes d'instruments financiers,) ;
- télécharger le détail de ses opérations vers son logiciel de gestion.

De plus, le Client peut accéder à certains services proposés par la Banque ou ses partenaires, exclusivement par DEI PRO. 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 de DEI PRO. Cette désactivation vaut résiliation du contrat et du service concerné.

a) 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 à titre professionnel dans le cadre de son activité d'Entrepreneur Individuel) (appelé dans le présent contrat « Client en double relation »), se connecte à son espace client unique, afin de consulter et gérer son compte de dépôt à titre privé et son compte courant professionnel.

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 présent contrat de banque à distance DEI PRO 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 contrat de banque à distance Direct Ecureuil pour les particuliers.

6.2 Virements

- **Dispositions générales**

Le Client peut effectuer des virements :

- de l'un de ses comptes courants vers un autre de ses comptes courants ou vers un compte de tiers ouvert à la Banque ou dans les livres de tout autre établissement de crédit,
- à partir d'un compte d'épargne vers l'un de ses comptes courants ouverts à la Banque,

sous réserve d'avoir signé préalablement une convention de compte courant et le cas échéant, une convention de compte d'épargne auprès de la Banque.

Les caractéristiques des services de virements disponibles dans DEI PRO et leurs modalités d'exécution sont décrites dans la convention de compte courant du Client, et le cas échéant, de compte d'épargne, en vigueur.

Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par la Banque sur le montant des virements externes réalisés par l'intermédiaire du Service. Le Client peut obtenir communication de ces plafonds auprès de son agence. La Banque est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement.

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 forte 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 forte.

La création, la modification d'un virement permanent et l'initiation du premier virement de la série sont soumis à authentification forte. Les virements successifs au premier de la série dans le cadre d'un virement permanent ne sont pas soumis à authentification forte.

Les virements effectués par le Client par l'intermédiaire de DEI PRO et portés sur le relevé ou arrêté de compte qui lui est adressé, peuvent être contestés par ce dernier dans le délai et aux conditions indiquées dans les conditions générales de sa convention de compte courant.

Pour garantir le bon déroulement de ses virements, il est recommandé au Client de contrôler ses bénéficiaires existants ou lors de l'ajout d'un bénéficiaire sur sa liste, en s'assurant que les noms des bénéficiaires correspondent exactement aux noms enregistrés sur leurs comptes bancaires :

- Le nom et le prénom lorsque le bénéficiaire est une personne physique ;
- La raison sociale ou le nom commercial lorsque le bénéficiaire est une personne morale (entreprises, associations, ...).

Ces informations sont disponibles sur le Relevé d'identité bancaire (RIB) du bénéficiaire. Il convient de ne pas utiliser des abréviations ou des surnoms. Toute différence, même minime, ou toute autre information que le prénom et le nom ou la raison sociale ou le nom commercial, pourrait entraîner une non-concordance dans le cadre du service de vérification du bénéficiaire décrit ci-après.

La mise à jour de la liste des bénéficiaires relève de la propre initiative du Client. La banque ne contactera jamais le Client (par téléphone ou par un autre moyen) pour lui proposer de l'accompagner dans cette démarche.

- **Vérification du bénéficiaire - Virements SEPA classiques et instantanés** (service permettant de renforcer la sécurité des virements et de réduire les risques d'erreurs et de fraudes)

- **Principes généraux**

Conformément au Règlement (UE) 2024/886 du 13 mars 2024, la Banque, en tant que banque du payeur, procède à la vérification du bénéficiaire auquel le Client a l'intention d'envoyer un virement SEPA classique ou instantané. Ce service vérifie la concordance entre l'IBAN du compte du bénéficiaire et le nom de ce dernier. Etant précisé que le nom du bénéficiaire correspond au nom et prénom, dans le cas d'une personne physique, au nom commercial ou à la dénomination sociale ou à un autre élément de données accepté par la Banque, dans le cas d'une personne morale.

Cette vérification est réalisée dès que le Client a complété les informations relatives au bénéficiaire, dans l'ordre de virement, et avant qu'il autorise le virement dans son Espace de banque à distance, accessible via le site internet ou l'application mobile de la Banque.

Pour les virements différés et permanents, la vérification est effectuée lors de la constitution de l'ordre de virement par le Client et non à chaque échéance du virement.

Aucune vérification n'est effectuée lorsque le Client ajoute le compte d'un bénéficiaire dans sa liste de bénéficiaires de virements.

Ce service est fourni au Client à titre gratuit.

- **Résultats de la vérification**

Cette vérification est effectuée sur la base des informations fournies par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

En cas de concordance, le parcours de virement se poursuit.

Dans les autres cas, la Banque informe immédiatement le Client, dans le parcours du virement, du résultat de la vérification réalisée.

En cas de concordance partielle et de non-concordance, la Banque informe le Client que l'autorisation du virement pourrait conduire à ce que les fonds soient virés sur le compte d'un autre bénéficiaire que celui auquel le Client souhaite transmettre les fonds.

- En cas de concordance partielle, la Banque communique au Client le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN qu'il a fourni. Le Client a alors la possibilité :
 - Soit de corriger le nom du bénéficiaire et d'autoriser le virement. Le nom du bénéficiaire est ainsi automatiquement modifié dans la liste de bénéficiaires de virements du Client.
 - Soit d'autoriser le virement sans modifier le nom du bénéficiaire.
 - Soit d'annuler le virement.
- En cas de non-concordance, le Client en est immédiatement informé. La Banque ne lui donne aucune information sur le bénéficiaire. Le Client a alors la possibilité :
 - Soit, d'annuler le virement et s'il le souhaite de modifier le nom du bénéficiaire dans sa liste de bénéficiaires de virements, et de réémettre un nouveau virement qui sera soumis à une nouvelle vérification du bénéficiaire.

- Soit, d'autoriser le virement sans corriger le nom du bénéficiaire dans sa liste de bénéficiaires.

Le Client est également informé lorsque la banque du bénéficiaire ne permet pas de vérifier le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN. Le Client pourra alors annuler le virement ou l'autoriser.

Si, malgré les alertes, le Client autorise le virement sans corriger le nom du bénéficiaire, la Banque l'informe :

- Que le virement est considéré comme exécuté au profit du bon bénéficiaire ;
- Qu'elle ne peut pas être tenue responsable de l'exécution de ce virement au profit d'un mauvais bénéficiaire ;
- Qu'il n'a pas droit au remboursement de ce virement pour opération mal exécutée.

De même, la Banque n'est pas responsable de l'exécution d'un virement SEPA en faveur d'un mauvais bénéficiaire, sur la base d'un IBAN inexact communiqué par le Client, pour autant que la Banque ait satisfait à ses obligations au titre du service de vérification du bénéficiaire.

En cas de non-respect par la Banque ou un prestataire de services d'initiation de paiement de ses obligations en matière de vérification du bénéficiaire, entraînant une opération de paiement mal exécutée, la Banque restitue sans tarder au Client le montant du virement SEPA et, le cas échéant, rétablit le compte dans la situation qui aurait prévalu si l'opération n'avait pas eu lieu.

Si le compte du bénéficiaire est clôturé, le Client en est également informé et le virement ne peut pas être exécuté.

- **Description du service lorsque la Banque agit en tant que banque du bénéficiaire**

A la demande de la banque du payeur, la Banque est tenue de vérifier la concordance entre l'IBAN du compte et le nom du bénéficiaire, fournis par le payeur. Lorsqu'ils ne concordent pas, la Banque doit en informer la banque du payeur. En cas de concordance partielle, la Banque a l'obligation réglementaire de communiquer à la banque du payeur le nom du Client bénéficiaire du virement.

6.3 Catégorisation de dépenses et de revenus

Cette fonctionnalité permet de catégoriser automatiquement les opérations du Client enregistrées sur son compte courant. 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 (Frais généraux, impôts ...), 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 du Service, l'ensemble des personnalisations et des catégorisations seront alors définitivement perdues.

6.4 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 avec sa carte bancaire à usage professionnel, 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 avec la carte bancaire à usage professionnel 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.

6.5 Fonctionnalités de pilotage de la carte

Dans le cadre du Service, le Client, détenteur d'une carte bancaire à usage professionnel émise par la Banque, peut avoir accès à des fonctionnalités de gestion en ligne de sa carte à usage professionnel dans son Espace de banque à distance sur internet et/ou sur son application bancaire mobile. Ces fonctionnalités dont notamment : paiements à distance, paiements et retraits à l'étranger, verrouillage temporaire, consultation des plafonds de paiement et de retrait, mise en opposition de la carte, consultation de son code secret et des numéros de sa carte bancaire à usage professionnel (sous réserve de disponibilité), 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 à usage professionnel s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à un dispositif d'authentification forte du titulaire de la carte mis en place par la Banque.

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 Client titulaire de la carte à usage professionnel.

Depuis l'application mobile de la Banque, dans la rubrique lui permettant de gérer sa carte, le Client peut également enrôler sa carte à usage professionnel 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.

6.6 Alertes sur la situation du compte par SMS, par email ou par push mobile (notification hors application – sous réserve de disponibilité)

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

6.7 Opérations sur instruments financiers et autres titres

Pour disposer de ce service, le Client doit avoir préalablement signé une convention de compte d'instruments financiers auprès de la Banque. Les ordres saisis en dehors des horaires d'ouverture du marché seront présentés à la prochaine séance du marché concerné. 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.

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 Caisses d'Épargne.

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.

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.

6.8 Digital BOX

Ce service est souscrit dans les Conditions Particulières du présent contrat DEI PRO.

Ce service permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses documents liés à ses produits et services détenus auprès de la Banque, en format électronique déposés dans son Espace de banque à distance.

6.9 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 de banque à distance, notamment, un crédit ou une opération en lien avec ses crédits.

6.10 Consultation des contrats signés électroniquement par le Client

Le Client peut consulter, télécharger et/ou imprimer ses contrats signés électroniquement avec la Banque depuis son Espace de banque à distance, s'il a souscrit au service Digital BOX.

6.11 Commande de chèquiers et de bordereaux de remise de chèques (sous réserve de disponibilité)

Le Client peut commander ses chèquiers et ses bordereaux de remise de chèques depuis son Espace de banque à distance. Le nombre total de chèquiers commandés quel que soit le canal (agence, GAB, Espace de banque à distance) ne peut excéder le nombre maximal en commande par le Client, fixé par la Banque. Le Client est invité à se renseigner en agence.

6.12 Service d'échange de documents

- Définition

Document(s) : ensemble de documents nécessaires à la gestion de la relation du Client avec la Banque (notamment KBIS, Statuts, CNI, Liasses Fiscales...).

- Description du service :

Le service d'échange de document est une fonctionnalité de la banque à distance accessible via le menu « Mes Documents / Echange de documents ».

Le service d'échange de documents, accessible au Client, lui permet de :

- Visualiser les demandes de Documents de la Banque et suivre leur état d'avancement ;
- Déposer des Documents à destination de la Banque sous format électronique (notamment pdf, jpeg,..) via son abonnement à DEI PRO.

- Notifications liées aux demandes de documents

La Banque notifie le Client par email, lors de la création d'une demande de Document, d'une relance ou lors du rejet d'un Document déposé.

[Version CE] 6.13 - Service « Relevés en ligne »

Le service de « Relevés en ligne » (ci-après dénommé « le service ») permet au Client abonné à DEI PRO de consulter sous forme électronique les relevés de compte qui lui sont adressés, appelés ci-après « Relevés en ligne ».

- Activation du service de « Relevés en ligne »

L'activation et la résiliation du service sont effectuées en ligne par le Client auprès de l'agence qui gère son (ses) compte(s).

Ce service concerne l'ensemble des comptes du Client ouverts au titre de son activité.

L'activation du service prend effet immédiatement. En cas d'activation du service par l'intermédiaire de DEI PRO, il est immédiatement confirmé en ligne.

Toutefois, les premiers Relevés en ligne seront mis à disposition sur DEI PRO à la date à laquelle les relevés de compte, sur support papier, auraient normalement été envoyés.

- Périodicité et conditions de mise à disposition des Relevés en ligne

Chaque Relevé en ligne sera mis à disposition du Client sur DEI PRO à la date d'arrêté habituelle choisie par le Client pour les relevés de compte sur support papier du ou des compte(s) concerné(s) par le service.

Le service permet au Client d'imprimer ou de télécharger les Relevés en ligne.

Chaque Relevé en ligne est consultable par le Client sur DEI PRO pendant une période de 10 ans glissants à partir de sa mise à disposition.

Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde régulière, sous forme électronique ou papier, des Relevés en ligne.

- Substitution des Relevés en ligne aux relevés sur support papier

Par l'activation du service de Relevés en ligne, le Client renonce expressément à recevoir des relevés sur support papier. Les relevés sur support papier ne lui seront donc plus adressés.

Toutefois, le Client peut à tout moment demander un relevé sur support papier qui lui sera alors facturé aux Conditions Tarifaires en vigueur.

En cas de relevés envoyés à plusieurs destinataires, le Relevé en ligne sera mis à disposition du destinataire principal et le relevé sur support papier ne lui sera plus adressé. Les autres destinataires continueront à recevoir un relevé sur support papier.

- Conditions tarifaires

La tarification des Relevés en ligne ou sur support papier, est définie aux Conditions Tarifaires de la Banque applicables aux clients entrepreneurs individuels, disponibles dans les agences et sur le site internet de la Banque.

- Délais de réclamation des opérations

Le Client doit vérifier dès réception l'exactitude des mentions portées sur le Relevé en ligne en vue de signaler immédiatement à la Banque toute erreur ou omission. Il doit contacter immédiatement son agence pour tout mouvement sur les comptes concernés par le service qui lui semblerait anormal.

Les réclamations relatives aux opérations figurant sur les Relevés en ligne doivent être formulées sans tarder par envoi d'un courrier adressé en recommandé avec accusé de réception à la Banque et dans les délais figurant dans la convention de compte courant du Client.

- Durée et résiliation du service de Relevés en ligne

Le Client peut mettre fin au service à tout moment et sans frais, en ligne, dans DEI PRO. Le Client peut aussi mettre fin au Service auprès de l'agence de la Banque qui gère son (ses) compte(s) ou par envoi à la Banque d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

La résiliation prend effet immédiatement et implique le retour automatique aux relevés sous forme papier. Toutefois, le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du Relevé en ligne.

La Banque peut résilier le service à tout moment. Le Client en sera informé par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de cette information. Les relevés seront alors adressés sous forme papier à la date habituelle de mise à disposition des Relevés en ligne.

La résiliation de la prestation optionnelle du service de Relevés en ligne choisie aux Conditions Particulières du contrat Dei PRO, n'entraîne la résiliation que de cette seule prestation, le service DEI PRO continuant de produire ses effets entre les parties. En cas de souscription à une offre groupée de services, la résiliation du service de Relevés en ligne ne met pas fin à l'offre groupée de services.

Après la résiliation du service (ou la clôture du compte dont le service assure la mise à disposition des Relevés en ligne), l'accès à l'historique des Relevés en ligne reste possible par le Client, pour les relevés intervenus durant la période pendant laquelle le Client a bénéficié du service. Ces Relevés en ligne resteront consultables pendant une période de 10 ans glissants à partir de leur mise à disposition.

En cas de résiliation de DEI PRO, le service de Relevés en ligne sera résilié de plein droit. Dans cette hypothèse, il ne sera plus possible de consulter en ligne les relevés. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ces Relevés en ligne avant la résiliation effective de son contrat DEI PRO.

Le service sera automatiquement suspendu en cas de suspension de DEI PRO. Les relevés seront alors adressés sous forme papier. Le premier envoi de relevé papier interviendra à la prochaine date habituelle de mise à disposition du Relevé en ligne.

La Banque se réserve la possibilité de refuser l'activation du service en cas d'activations ou de résiliations successives multiples.

- Modification des conditions d'utilisation

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les prestations offertes dans le cadre du service de Relevés en ligne.

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

Le Client auprès de l'agence de la Banque qui gère son (ses) compte(s) ou encore par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à la Banque, a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le service sans aucun frais. Si le service continue à être utilisé à l'expiration du délai ci-dessus, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions d'utilisation.

6.14 Service de Gestion de factures (sous réserve de disponibilité)

- Description du service de Gestion de factures

Le Client dispose d'un service de Gestion de factures dans son Espace de banque à distance qu'il peut initialiser, le cas échéant, avec l'aide de son conseiller.

Le service comporte :

- une offre de base incluant 20 factures traitées dont le Client bénéficie automatiquement dans son Espace de banque à distance, après l'avoir initialisée. Cette offre de base est incluse dans le montant de l'abonnement au Service DEI PRO du Client (hors dépassement du nombre de factures et des autres limites prévues dans cette offre de base ; cf infra) ;
- quatre autres niveaux de service optionnels payants, en fonction notamment du nombre de factures traitées. Le Client peut souscrire l'un de ces niveaux de service, adapté à ses besoins.

Les principales fonctionnalités disponibles dans le service de Gestion de factures sont les suivantes ; selon qu'il utilise l'offre de base ou selon le niveau de service optionnel qu'il choisit, le Client peut ne pas disposer de certaines fonctionnalités :

- Création de devis et édition de factures électroniques pour ses propres clients, avec possibilité d'y insérer un lien de paiement afin d'être réglé par virement : Le Client peut créer des devis, éditer des factures avec ou sans lien de paiement et bénéficier de services connexes, tels que le suivi des paiements en temps réel et les relances automatiques des impayés. A ce titre, le Client, mandant, confie à la Banque, mandataire, dans le respect des règles économiques et fiscales applicables, l'établissement et l'émission de ses factures. A cet égard, le Client donne expressément mandat à la Banque d'établir en son nom et pour son compte des factures originales afférentes à tout type de prestations de services ou d'achat et ce conformément à la réglementation fiscale et économique en vigueur, et en particulier les dispositions des articles 289, I-2 et 242nonies, I (Annexe 2) du Code général des impôts. Il incombe au Client d'indiquer à la Banque son assujettissement ou non à la TVA et toutes les informations nécessaires à l'établissement de ses factures. Lesdites factures seront à la disposition du Client sur son Espace de banque à distance.
- Import et collecte automatisée des factures fournisseurs et paiement : La Banque procède à la collecte automatique des factures fournisseurs du Client à partir (i) de l'email du Client et/ou (ii) de son espace client sur les sites fournisseurs. La Banque procède alors à l'extraction des informations clés figurant dans les factures. Le Client a la possibilité de payer ses factures via le service de Gestion de factures.
- Le stockage : La Banque propose des espaces de stockage permettant au Client de stocker tout type de document.
- Le rapprochement bancaire assisté et la synchronisation des comptes bancaires externes (voir ci-dessous) : Le Client peut comparer les factures avec les transactions bancaires effectuées depuis le(s) compte(s) courant(s) professionnel(s) détenus auprès de la Banque, mais aussi auprès d'autres banques, sous réserve d'avoir inclus ces autres comptes dans le périmètre de la synchronisation.
- Gestion des notes de frais : la Banque met à la disposition du Client et de ses collaborateurs une application mobile dédiée aux notes de frais permettant de les scanner et de les ajouter dans le service, à télécharger sur les appareils compatibles depuis les espaces de téléchargement d'applications (Google Play, Apple Store, etc...). La Banque procède ensuite à l'extraction et à la saisie automatique des informations relatives aux montants et aux dates desdites notes de frais.
- Suivi du prévisionnel de trésorerie : selon le niveau de service activé, le Client peut suivre l'évolution de sa trésorerie, ses budgets et objectifs.
- Gestion et export des documents et écritures vers les logiciels comptables et possibilité d'accès externalisé à l'espace Gestion de factures pour le comptable du Client : Le Client peut inviter son comptable externe à accéder au service de Gestion de factures en renseignant les coordonnées et

l'adresse électronique de ce dernier. Cette invitation est entièrement sous la responsabilité du Client qui peut à tout moment révoquer l'accès accordé. Le comptable dispose d'un accès limité via une interface dédiée, lui permettant d'effectuer des actions spécifiques liées à la préparation de la comptabilité, comme par exemple consulter les opérations/justificatifs comptables et bancaires et les télécharger si besoin. Le comptable ne peut pas créer ou ajouter d'autres accès au sein du service de Gestion de factures, ni accéder à d'autres fonctionnalités de l'Espace de banque à distance du Client. Il n'a pas non plus la possibilité de procéder à des paiements ou à des encaissements, ni d'effectuer d'autres opérations qui pourraient engager l'entreprise.

- « Paiement des factures fournisseurs », « Encaissement via lien de paiement inséré dans les factures clients » et « Synchronisation des comptes bancaires externes », disponibles dans le service de Gestion de factures, s'appuient sur :
 - o les services d'information sur les comptes, également appelés agrégation de comptes (intitulés « Synchronisation des comptes bancaires » dans le service de Gestion de factures) et d'initiation de paiement fournis par Perspective (Bridge) ;
 - o le service d'information sur les comptes fournis par Powens.

Afin d'accéder à ces services, le Client sera redirigé par un lien URL vers le site internet de ces prestataires et entrera en relation contractuelle directe avec celui-ci conformément à leur Conditions Générales et Politique de confidentialité rendues accessibles et qui devront être acceptées préalablement à l'utilisation de ces services. Les services sont fournis de manière indépendante par chaque prestataire. Le Client est informé que la résiliation ou l'expiration du service de Gestion de factures entraîne automatiquement la résiliation des services fournis par ces prestataires.

Le service ne peut être rendu que pour : des documents digitalisés selon un format approprié ; des données rédigées dans l'alphabet latin et/ou contenant une numérotation décimale ; des données issues de documents envoyés à partir des formats de fichiers suivants : .jpg, .jpeg, .png, .tiff, .tif, .gif, .pdf, .txt, .docx, .pptx, .xlsx, .doc, .xls. La Banque ne peut pas garantir l'extraction exacte des données et informations issues de documents envoyés sous d'autres systèmes et/ou formats que ceux évoqués ci-dessus.

Lorsque le Client devra choisir une plateforme de dématérialisation partenaire (PDP), il pourra recourir aux services de IPT Technologie (sous réserve de son immatriculation définitive). Si le Client choisit IPT Technologie, le Client entrera en relation contractuelle directe avec celui-ci conformément à ses Conditions Générales et Politique de confidentialité rendues accessibles et qui devront être acceptées préalablement à l'utilisation de ces services au moment du choix opéré par le Client. Les services « PDP » (en particulier réception et transmission de factures électroniques, production des e-reportings exigés par la législation pour les entreprises assujetties à la TVA et transmission à l'administration fiscale) seront intégrés dans le service de Gestion de factures. Le Client est informé que la résiliation ou l'expiration du service de Gestion de factures entraîne automatiquement la résiliation des services fournis par IPT Technologie en qualité de PDP.

- Exclusions de responsabilité

Les exclusions de responsabilité qui suivent sont sans préjudice des autres stipulations en vertu du présent contrat.

Le Client reconnaît et accepte que la Banque n'est pas responsable des services fournis par des prestataires tiers d'information sur les comptes, également appelés agrégation de comptes (intitulés « Synchronisation des comptes bancaires » dans le service de Gestion de factures) et d'initiation de paiement. En particulier, la Banque ne saurait être responsable des dysfonctionnements de ces services, de la sécurité de ces services, et/ou encore de la fréquence de la mise à jour par les prestataires tiers des informations restituées dans le service de Gestion de factures de l'Espace de banque à distance du Client.

Le Client reconnaît et accepte que la Banque n'agit, dans le cadre de la fourniture de ces services, ni en qualité de conseiller, ni en qualité de comptable et que le service ne constitue pas des conseils financiers. Le Client est seul responsable du respect de ses obligations comptables et fiscales, en ce compris de ses obligations de conservation des données comptables et fiscales, et plus généralement des obligations imposées par la réglementation française et européenne.

- Initialisation de l'offre de base et souscription/modification d'un niveau de service optionnel

Le Client bénéficie automatiquement de l'offre de base après l'avoir initialisée.

Le Client peut aussi choisir de souscrire un niveau de service optionnel avec la tarification associée, adapté à ses besoins.

Le descriptif de l'offre de base et des quatre autres niveaux de service optionnels avec leur tarification associée sont mentionnés dans le service de Gestion de factures .

Le Client peut visualiser le niveau de service : offre de base ou niveau de service optionnel qu'il a choisi, dans la rubrique « Offre détenue » et changer à tout moment de niveau de service en cliquant sur le bouton prévu à cet effet dans cette rubrique.

La souscription et la modification du niveau de service sont effectuées en ligne par le Client et prennent effet immédiatement. Le Client en reçoit la confirmation à l'écran ainsi que par email à l'adresse électronique renseignée dans son service de Gestion de factures (dans « Paramètres »).

La Banque se réserve la possibilité de refuser la souscription du niveau de service optionnel en cas de souscriptions ou de résiliations successives multiples.

- Conditions tarifaires

L'offre de base est incluse dans le montant de l'abonnement au Service DEI PRO du Client.

Chaque niveau de service optionnel est souscrit sous forme d'abonnement mensuel, avec un montant propre, qui se rajoute au montant de l'abonnement au Service DEI PRO du Client.

Le Client pourra accéder aux différentes fonctionnalités incluses dans l'offre de base ou dans le niveau de service choisi, dans les limites qu'ils prévoient. En cas de dépassement de ces limites : nombre de factures et/ou nombre d'utilisateurs pour les notes de frais et/ou nombre de banques inclus dans la synchronisation des comptes bancaires prévues dans l'offre de base ou dans le niveau de service optionnel souscrit, des frais supplémentaires seront facturés. Le Client peut suivre sa consommation directement depuis le service et a la faculté de changer de niveau de service à tout moment.

La tarification du niveau de service et des frais additionnels en cas de dépassement des limites, sont définis aux Conditions tarifaires de la Banque applicables au Client, disponibles dans le service de Gestion de factures et dans la brochure tarifaire accessible depuis le site internet de la Banque ou auprès de l'agence.

L'abonnement au niveau de service optionnel de Gestion de factures sera facturé mensuellement, à terme échu, à la date anniversaire de la souscription de ce niveau de service.

Les éventuels frais additionnels en cas de dépassement des limites seront facturés à terme échu le mois suivant.

- Durée du service de Gestion de factures et résiliation du niveau de service optionnel

L'offre de base est disponible dans l'Espace de banque à distance du Client jusqu'à la résiliation du Service DEI PRO du Client.

Le niveau de service optionnel est souscrit pour une durée indéterminée.

Le Client peut mettre fin à ce niveau de service optionnel à tout moment et sans frais, en ligne sur son Espace de banque à distance. La résiliation de ce niveau de service interviendra à la date anniversaire de sa souscription.

La Banque peut également résilier le niveau de service optionnel choisi par le Client, à tout moment. Le Client en sera informé par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de cette information.

La résiliation du niveau de service optionnel, n'entraîne la résiliation que de ce seul niveau de service, l'offre de base continuant de produire ses effets entre les parties.

Le Client est informé que la résiliation du Service DEI PRO entraînera la résiliation automatique du niveau de service optionnel souscrit, ainsi que la désactivation complète du service de Gestion de factures, y compris de l'offre de base.

Après la désactivation du service, il ne sera plus possible d'utiliser le service, notamment aucun document ne pourra plus être numérisé ni téléchargé. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde des documents nécessaires avant la désactivation effective du service.

7- Responsabilités

7.1 Responsabilité de la Banque

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer 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 lors 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 dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès à internet.

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.

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.

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 de banque à distance.

7.2 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 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 les informations relatives à la sécurité disponibles sur le site internet 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.

Toute consultation suivie d'une opération réalisée sur le(s) compte(s) du Client au moyen de l'identifiant, du numéro d'utilisateur et du mot de passe et le cas échéant du Code/dispositif d'authentification du Client sera considérée comme émanant du Client et de lui seul et autorisée par lui, à moins qu'il n'ait préalablement signalé à la Banque la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation frauduleuse de ses moyens d'identification et d'authentification, aux fins de blocage du Service conformément à l'article 5.1.

7.3 Responsabilité en cas d'opérations non autorisées

Le Client supporte les opérations non autorisées, consécutives à la perte, au vol, détournement ou utilisation frauduleuse de ses identifiant, numéro d'utilisateur et mot de passe ou de ses identifiant, numéro d'utilisateur, mot de passe et Code /dispositif d'authentification, effectuées avant le signalement aux fins de blocage du Service mentionné à l'article 5.1 ci-dessus.

Toutefois, le Client ne supporte aucune conséquence financière avant signalement aux fins de blocage du Service en cas de perte ou de vol des éléments d'identification et d'authentification 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.

A compter du signalement aux fins de blocage susvisé, il est convenu que le Client ne supporte aucune conséquence financière résultant des opérations non autorisées.

Le Client supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part, ou s'il n'a pas satisfait, lui-même, intentionnellement ou par négligence grave, aux obligations mentionnées dans le présent Contrat et en particulier aux articles 4, 5.1 et 7.2 ci-dessus.

8 - Informations diverses

Le Client reconnaît que les informations bancaires ou renseignements généraux ne concernant pas directement le fonctionnement de son ou ses comptes, présentent un caractère purement indicatif et ne peuvent, à ce titre, engager la responsabilité de la Banque.

Seuls les extraits de compte adressés par la Banque continuent de faire foi.

La transmission des données ayant lieu par Internet, environnement international ouvert et non sécurisé, la Banque ne saurait être responsable de l'utilisation, de la sécurité, de la conservation, de la confidentialité ou de l'intégrité des données transmises. Le téléchargement de données est donc réalisé sous l'entière responsabilité du Client.

Le Service peut renvoyer le Client vers d'autres sites tiers dont la Banque n'est nullement propriétaire. En conséquence, la Banque ne saurait être tenue pour responsable du contenu de ces sites.

9 - 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 les services bancaires à distance, le Client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Banque sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée.

De convention expresse, la Banque et le Client reconnaissent que les interrogations ou ordres précédés, dans le cadre des canaux de services bancaires à distance, de l'utilisation de l'identifiant, [du numéro d'utilisateur, du mot de passe, et le cas échéant du Code/dispositif d'authentification forte cités à l'article 4, sont réputés émaner de lui-même et autorisées par lui et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, sauf preuve contraire.

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, la Banque et le Client reconnaissent

que les enregistrements effectués par la Banque, quel qu'en soit le support, feront foi en cas de contestation sauf preuve contraire.

10 - Tarification du service

Le Service pourra être mis à disposition du Client gratuitement par la Banque ou moyennant le paiement d'un abonnement mensuel figurant dans les Conditions Tarifaires de la Banque en vigueur.

Le Service peut également donner accès à des fonctionnalités pouvant faire l'objet d'une facturation. Le montant de cette tarification est mentionné dans les Conditions Tarifaires en vigueur de la Banque.

Il est rappelé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées, notamment par l'intermédiaire du Service, peuvent donner lieu à tarification conformément à ces mêmes Conditions Tarifaires.

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

Dans le cas où le dispositif d'authentification ferait l'objet d'une facturation par la Banque, le montant de cette tarification sera porté à la connaissance du Client.

La tarification pourra être révisée à tout moment. Le nouveau tarif sera porté à la connaissance du Client dans les conditions prévues par l'article 11.

Le Client supportera le coût des consommations téléphoniques ainsi que tout montant, redevance, abonnement ou taxes afférentes à l'abonnement téléphonique ou auprès du fournisseur d'accès internet.

11 - Modifications des Conditions Générales et des Conditions Tarifaires

11.1 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 le projet de modification par écrit (par exemple, lettre, mention sur le relevé de compte ou information dans son Espace de banque à distance) au Client, au plus tard un mois avant la date d'application envisagée.

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 et le Service. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

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 aux services, ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information du Client par tout moyen au choix de la Banque.

11.2 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 la date d'entrée en vigueur de celles-ci.

12 - Durée du contrat– Résiliation ou suspension

Le contrat relatif au Service est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation prendra effet dans le mois

suivant la réception, par la Banque, du courrier recommandé envoyé par le Client. La cotisation du mois en cours devra être payée par le Client.

La résiliation par la Banque respecte un préavis d'un mois.

Le contrat relatif au Service est résilié de plein droit et sans préavis en cas de décès du Client ou de résiliation de sa convention de compte courant.

La résiliation du contrat entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services de banque à distance activés à partir du Service.

En tout état de cause, pour le Client ayant bénéficié du service Digital BOX, l'accès à l'Espace de banque en ligne 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 Digital BOX.

La Banque pourra également suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités du Service ou résilier le présent contrat, sans préavis ni formalité, pour motif grave et notamment en cas de tentative ou d'utilisation frauduleuse ou abusive du service par le Client, ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement d'une facture, clôture du compte...), 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 interrompu 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.

[Variable pour les CE]

Sauf indication contraire du Client, la résiliation de l'une des prestations optionnelles de DEI PRO éventuellement choisie aux Conditions Particulières, n'entraîne la résiliation que de cette seule prestation, le service DEI PRO continuant de produire ses effets entre les parties.

13 - Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Client et les personnes physiques intervenant dans le cadre de ce contrat (mandataire, représentant légal, caution, bénéficiaire effectif...).

Les informations expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont le Client et ces personnes disposent sur leurs données figurent dans la Notice d'information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel. Cette notice est disponible à tout moment sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante : www.caisse-epargne.fr) ou sur simple demande auprès de l'agence du Client. La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

14 - Réclamations – Médiation

En cas d'insatisfaction ou de désaccord sur les services relevant du présent Contrat, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et/ou saisir par écrit le service en charge des réclamations 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 « RECLAMATION » dans le moteur de recherche.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui ne devrait pas dépasser deux 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 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 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, dès lors qu'il est un Entrepreneur Individuel au sens de l'article L526-22 du Code de Commerce et uniquement dans ce cas, a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque par voie postale ou sur son site internet, 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.

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.

15 - Démarchage bancaire et financier

Si le Client a été démarché en vue de la souscription du Service dans les conditions prévues par les articles L 341-1 et suivants du Code monétaire et financier et même si l'exécution de ce contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le Client est informé de la possibilité de revenir sur son engagement. Ce droit de rétractation peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat par lettre simple adressée à la Banque.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel des services effectivement fournis à l'exclusion de toute pénalité.

16 - Attribution de compétence – Droit et langue applicables

En cas de contestation, pour quelque cause que ce soit, la Banque et le Client attribuent compétence au Tribunal matériellement compétent dans le ressort duquel est situé le siège social de la Banque.

La Convention est soumise à la loi française et au droit français.

Le présent contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles.