

# CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES DU SERVICE CREDIT COOPERATIF DIRECT (En vigueur au 01/05/2019)

## Convention de compte de dépôt et services associés

### 1 - Description du Service

Le service Crédit Coopératif Direct (ci-après « CCD » ou le « Service ») permet au Client d'accéder à des services bancaires, financiers et d'assurances, à partir de plusieurs canaux de communication (internet, téléphone fixe, mobile ou tablette). Il est ainsi possible au Client de réaliser à distance ses principales opérations.

Le Client peut également effectuer par l'intermédiaire du Service des opérations d'assurance 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.

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 le Crédit Coopératif. Le Client sera informé par tout moyen.

Le Crédit Coopératif 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 éventuelles modifications du coût de fonctionnement.

### 2 - Adhésion

Les services de CCD sont ouverts aux personnes physiques majeures capables ou mineurs autorisés par leur représentant légal.

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.

En cas de compte joint, l'un et/ou l'autre titulaire peuvent être abonnés au Service. Chaque co-titulaire disposera de son propre numéro d'abonné et code confidentiel.

Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations sur les comptes de leurs enfants mineurs. Chaque représentant légal reconnaît que l'utilisation du numéro d'abonné et du code confidentiel, 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'opposerait à ce mode de fonctionnement, il devrait adresser un courrier recommandé avec avis de réception ou remis en main propre contre décharge ou un message MSI au centre d'affaires du Crédit Coopératif gestionnaire du compte.

Le service Crédit Coopératif Direct sera alors résilié par le Crédit Coopératif pour le ou les comptes du ou des mineur(s) concerné(s).

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

Sont concernés les comptes ouverts à la date d'adhésion à CCD et ceux ouverts ultérieurement.

### **3 – Spécificités de certaines fonctionnalités**

#### **a- Virements**

Le Client peut effectuer des virements de l'un de ses comptes vers un autre de ses comptes et/ou vers un compte de tiers ouvert au Crédit Coopératif ou dans tout autre établissement de crédit, sous réserve d'avoir signé préalablement une convention de compte de dépôt ou une convention de compte d'épargne auprès du Crédit Coopératif.

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

Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par le Crédit Coopératif sur le montant des virements externes réalisés par l'intermédiaire du Service Crédit Coopératif Direct. Le Crédit Coopératif est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement.

#### **b – Versement par carte**

Le client peut effectuer un versement par carte pour créditer un de ses comptes Crédit Coopératif en utilisant une carte, dont il est titulaire, émise par un autre établissement. Seuls certains types de comptes sont éligibles à ces versements (compte de dépôt, Livret A, Livret B, Compte sur Livret, Livret Jeune, CEL, LDDS, LEP). Ces comptes peuvent être alimentés sous conditions de montant minimum de versement, de seuils et de plafonds minimum et maximum d'alimentation des comptes. Seules les cartes permettant une procédure d'authentification sont acceptées. Ces opérations de versement impactent le plafond de paiement de la carte utilisée.

#### **c - Réserve d'espèces**

Le Client peut demander par téléphone qu'une somme supérieure à celle habituellement remise lors d'un retrait au guichet soit tenue à sa disposition au centre d'affaires de son choix, sous réserve du respect des consignes de sécurité imposées par le Crédit Coopératif, et moyennant un préavis. Le montant d'un retrait maximum sans préavis et la durée du préavis pour tout retrait d'un montant supérieur, seront indiqués au Client par son centre d'affaires.

#### **d- Opérations sur valeurs mobilières et autres titres.**

Pour pouvoir effectuer les opérations sur instruments financiers, le Client doit avoir au préalable signé une convention de compte d'instruments financiers auprès du Crédit Coopératif.

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 fermes sur les marchés organisés français, à l'exception des marchés conditionnels, tous ordres sur les FCP et Sicav du Réseau du Crédit Coopératif.

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 de CCD.

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 le Crédit Coopératif, 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 Bourses.**

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 titres et valeurs mobilières dès leur réalisation. Le Client s'oblige donc à exercer ce contrôle dès sa réception et le cas échéant, à saisir immédiatement le Crédit Coopératif de toute anomalie ou cause de contestation. Les informations figurant sur l'avis d'opéré, non contestées dans les deux jours ouvrés de leur réception, seront considérées comme approuvées.

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

**e - Oppositions sur chèquiers et cartes bancaires (sous réserve de disponibilité)**

Toute opposition devra être confirmée dans les 48 heures par écrit adressé au Crédit Coopératif.

**f – Souscription aux services**

Le Client peut souscrire dans le respect de la réglementation en vigueur applicable à certains services offerts par le Crédit Coopératif. La souscription effective du contrat 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.

Dans le cadre de son abonnement à CCD, le Client peut accéder à certains services proposés par le Crédit Coopératif ou ses partenaires, exclusivement par CCD. L'accès effectif s'effectue après activation du service par ses soins et acceptation de Conditions Générales d'utilisation spécifiques, distinctes du présent contrat.

**g - Commande de chèquiers (sous réserve de disponibilité)**

Le Client peut commander ses chèquiers sur CCD. Le nombre total de chèquiers commandés quel que soit le canal (centre d'affaires, GAB, CCD) ne peut excéder le nombre maximal en commande par Client, fixé par le Crédit Coopératif. Le Client est invité à se renseigner en centre d'affaires. L'enregistrement de la commande s'effectue à l'expiration d'un délai de 48 heures ouvrées.

**h - Messagerie Sécurisée Internet**

Dans le cadre de son abonnement à CCD, le Client a accès à une messagerie électronique dans l'environnement sécurisé de CCD, la « Messagerie Sécurisée internet » ci-après « MSI », dont les Conditions Générales d'Utilisation figurent à l'article 9 ci-après. Le Client est informé que le premier accès à la MSI vaut acceptation de ces CG dont il doit prendre connaissance au préalable. Les messages sont consultables par le Client pendant un délai de 90 jours à compter de leur réception.

**i - Service de Règlement SEPAMail**

Dans le cadre de son abonnement à CCD, le Client a accès à un service de messagerie interbancaire dans l'environnement sécurisé de CCD (le service « Règlement SEPAMail »). Ce service permet à un Client débiteur de recevoir une (des) demande(s) de règlement électronique adressée(s) par un Créancier via SEPAMail, en vue de son (leur) paiement(s) par virement SEPA, après l'acceptation par le Client. L'accès au Service est réservé aux titulaires d'un compte de dépôt, ouvert au Crédit Coopératif et permettant d'émettre des virements SEPA, et du service de banque à distance du Crédit Coopératif. Les Conditions Générales (CG) du service Règlement SEPAMail sont disponibles sur CCD.

**j - Gestion du budget**

Dans le cadre de son abonnement à CCD par l'application mobile, le Client peut avoir accès à un service de gestion de budget gratuite permettant notamment de catégoriser automatiquement ses écritures dans des catégories de dépenses et de revenus.

Les écritures ainsi catégorisées sont disponibles pendant une période de 36 mois glissants à partir de la date de l'opération.

Le Client peut également accéder à des fonctionnalités d'agrégation étendues nécessitant l'acceptation préalable de conditions générales d'utilisation distinctes.

La résiliation de l'abonnement au Service entraîne la fermeture du service de Gestion du budget. L'ensemble des personnalisations et des catégorisations seront alors définitivement perdues.

#### **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 le Crédit Coopératif dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation.

#### **5 - Accès aux services**

##### **5.1 Les moyens matériels et techniques**

Le Service repose sur l'utilisation du réseau Internet. Le Client devra s'être procuré un accès au réseau internet avant la mise en place du Service.

Le Client accède à CCD, par un matériel compatible (télécopieur, ordinateur multimédia, téléphone fixe, téléphone mobile ou tablette et objets connectés à ces derniers).

Pour l'accès aux fonctionnalités Internet, le Client devra disposer d'un logiciel compatible dont les fonctions JavaScript et Cookies sont activées.

Le Client fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et de la garde du matériel et de tous moyens techniques, accès aux réseaux ou logiciels autres que ceux placés sous contrôle exclusif du Crédit Coopératif. Le Crédit Coopératif n'est pas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

##### **5.2 Modalités d'identification : numéro d'abonné et code confidentiel**

Le Client accède aux services de CCD, après son identification, par la composition d'un numéro d'abonné et d'un code confidentiel valables, quels que soient les moyens de connexion utilisés pour accéder à CCD. Le numéro d'abonné est attribué au Client lors de la signature des conditions particulières lesquelles font partie intégrante de son contrat.

Pour permettre le premier accès à CCD, le Crédit Coopératif attribue au Client un code confidentiel provisoire. Le Client est tenu de le modifier lors de sa première connexion. Le Crédit Coopératif n'a pas accès au code confidentiel choisi par le Client.

Le numéro d'abonné et le code confidentiel attribués au Client sont personnels. Le Client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son numéro d'abonné et de son code confidentiel. L'utilisation de ses numéro et code est strictement personnelle. Le Client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer à quiconque. Ceci constitue une condition essentielle pour sécuriser les relations entre le Crédit Coopératif et le Client.

Ce code confidentiel peut être modifié à tout moment par le Client et à sa seule initiative ; la modification de ce code pour un canal vaut également pour les autres canaux d'accès à CCD.

Le Crédit Coopératif invite le Client à le faire fréquemment. Il est également conseillé au Client de ne pas choisir un code confidentiel aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés au Crédit Coopératif, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de composition du code confidentiel, le dispositif d'accès aux services de CCD devient inopérant. Dans ce cas, le service sera de nouveau accessible sur demande du Client auprès du centre d'affaires Crédit Coopératif qui gère son compte.

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 ou de l'enregistrement prévu par la réglementation en vigueur. Le Client est tenu d'informer le Crédit Coopératif de l'intervention d'un tel prestataire.

Le Crédit Coopératif attire l'attention du Client sur les risques d'utilisation frauduleuse de ses données de sécurité personnalisées et des données liées à son compte lorsqu'il utilise les services d'un prestataire d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.

Le Crédit Coopératif s'assure que les données de sécurité personnalisées (codes, authentification non rejouable) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par le Client, sauf si ce dernier ne respecte pas les préconisations mentionnées au présent article ou les préconisations relatives à SOL ou au dispositif d'authentification forte mis à sa disposition par le Crédit Coopératif.

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

### **5.3 Perte ou vol du code confidentiel**

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son numéro d'abonné et de son code confidentiel, le Client doit en informer sans tarder son centre d'affaires 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 centre d'affaires ou par courrier libre remis au centre d'affaires contre décharge. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties.

**Le Crédit Coopératif recommande au Client de modifier son code confidentiel dans les meilleurs délais.**

### **5.4 Sécurisation des opérations en ligne**

Dans le cadre de son abonnement à CCD, le Client a accès à une fonctionnalité Sécurisation des Opérations en Ligne (ci-après « SOL ») dans l'environnement sécurisé de CCD. SOL est utilisé pour les opérations sensibles (par exemple : création de RIB externe, modification de données personnelles du Client comme le numéro de téléphone mobile). Les Conditions Générales (CG) de SOL sont disponibles sur CCD.

### **5.5 Secur'Pass**

Dans le cadre de son abonnement à CCD, le Client a accès à l'application Secur'Pass. Secur'Pass est un dispositif d'authentification forte permettant au Client, depuis une application installée sur son téléphone mobile (smartphone) :

- de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services ;
- de valider certaines opérations sensibles initiées depuis son espace personnel de banque à distance (site internet CCD ou application mobile CCD) ;
- de valider des opérations de paiement à distance réalisées par carte bancaire (e-commerce) ;
- de s'authentifier lors de la souscription de produits et services commercialisés par le Crédit Coopératif par voie dématérialisée en ayant recours à un dispositif de signature électronique.

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

Secur'Pass complète ou se substitue le cas échéant à la fonctionnalité Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL) et aux modes d'authentification prévus par cette dernière, en permettant au Client de bénéficier de possibilités étendues.

Afin d'utiliser Secur'Pass, le Client doit, au préalable, activer le service depuis son espace personnel de banque à distance, télécharger l'application sur son smartphone et suivre la procédure d'enrôlement. L'enrôlement à Secur'Pass nécessite que le Client soit détenteur d'une carte bancaire en cours de validité et active, d'un smartphone compatible et préalablement enrôlé, dont le numéro a été préalablement déclaré au Crédit Coopératif en tant que téléphone de préférence.

Le changement de smartphone initialement enregistré nécessitera l'enrôlement du nouvel appareil.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code PIN associé à Secur'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 identifiants/mot de passe liés à son espace personnel de banque à distance ou à ses moyens de paiement. Le Crédit Coopératif n'a aucun accès à ce code PIN.

Il est conseillé au Client de changer son code PIN fréquemment, de ne pas choisir un code PIN simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code PIN 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.

Le Client a la possibilité de désactiver le dispositif Secur'Pass à tout moment. En cas de cession de son smartphone, il lui appartient de veiller à la désactivation et à la désinstallation préalable de l'application.

La désactivation de Secur'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 Secur'Pass, le Client devra procéder à une nouvelle activation.

La suspension ou la fermeture de l'accès à Secur'Pass pour quelque raison que ce soit, à l'initiative du Client ou du Crédit Coopératif, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'application Secur'Pass et les fonctionnalités liées.

## **5.6 Preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, dont l'enregistrement des conversations téléphoniques**

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le Client, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux services offerts via CCD, le Client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, le Crédit Coopératif sera fondé à ne pas tenir compte de l'opération demandée. Il est néanmoins convenu entre les parties que la signature via l'utilisation du numéro d'abonné et du code confidentiel vaut signature manuscrite.

La preuve des opérations effectuées pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le Client et le Crédit Coopératif. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par le Crédit Coopératif, quel qu'en soit le support, feront foi, sauf preuve contraire. La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établies par les systèmes informatiques du Crédit Coopératif.

Lorsque le Client dialogue avec un conseiller, il autorise le Crédit Coopératif à enregistrer ses conversations téléphoniques, ainsi que celles des personnes auxquelles il aurait confié ses codes d'accès 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 le Crédit Coopératif et toute personne à laquelle il aurait confié ses codes d'accès, et/ou les interrogations ou ordres précédés de l'utilisation de la double clé constituée du numéro d'abonné et du code confidentiel, dans le cadre des services de CCD, sont réputés émaner de lui-même, ou de ses éventuels mandataires, et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées.

Dans l'hypothèse où le Client refuserait l'enregistrement de ces entretiens téléphoniques, ou de faire précéder les interrogations ou ordres par le numéro d'abonné et le code confidentiel, le Crédit Coopératif sera fondé soit à lui refuser l'accès à CCD, soit à lui interrompre le service.

Ces supports ou leur reproduction seront conservés par le Crédit Coopératif pendant les délais réglementaires.

## **6 - Responsabilités**

### **6.1 Responsabilité du Crédit Coopératif**

Le Crédit Coopératif s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer au Client le bon fonctionnement de CCD, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, le Crédit Coopératif ne pourra être tenu pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

Au cas où la responsabilité du Crédit Coopératif serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct peut donner lieu à réparation.

Le Crédit Coopératif ne saurait être tenu pour responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services de CCD,
- en cas de divulgation par le Client du code confidentiel 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 lors de l'adhésion du Client ou lors de l'utilisation de CCD 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.

Le Crédit Coopératif 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.

Le Crédit Coopératif 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.

Le Crédit Coopératif dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès.

De même, la responsabilité du Crédit Coopératif 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, le Crédit Coopératif ne saurait être tenu pour responsable des retards d'exécution.

Le Crédit Coopératif se réserve le droit de limiter l'accès du Client aux seules fonctions de consultation ou de bloquer l'accès à CCD, 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, le Crédit Coopératif informe le Client, par tous moyens, 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. Le Crédit Coopératif débloque le Service dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. Le Crédit Coopératif met en place les moyens appropriés permettant au Client de demander à tout moment le déblocage du Service.

Le Crédit Coopératif informera le Client, 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.

## **6.2 Responsabilité du Client**

Le Client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation de CCD 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 » disponible sur le site du Crédit Coopératif.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du Client, le Crédit Coopératif, 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.

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 (appelé aussi mise en opposition) :

- 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 du Client,
  - de perte de ces données due à des actes ou à une carence d'un salarié, agent ou d'une succursale du Crédit Coopératif 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 (appelé 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.

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
- de 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 - Tarification**

Le coût de l'abonnement est précisé dans les conditions tarifaires. A cet effet, le Client autorise le Crédit Coopératif à prélever sur le compte désigné aux Conditions Particulières toutes sommes dues au titre des prestations et services fournis.

Tout défaut de paiement ouvre la faculté pour le Crédit Coopératif 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.

Il est rappelé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées, notamment par l'intermédiaire de CCD, 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.

## **8 - Modification des Conditions Générales et des conditions tarifaires**

### **8.1 Modifications à l'initiative du Crédit Coopératif**

Le Crédit Coopératif a la faculté de modifier les Conditions Générales et les Conditions Tarifaires de ses services. A cet effet, le Crédit Coopératif 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.

Le Crédit Coopératif 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 Crédit Coopératif Direct. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

### **8.2 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.

## 9 - Durée, résiliation ou suspension

L'accès à CCD est ouvert pour une durée indéterminée. Le Client peut, comme le Crédit Coopératif, y mettre fin, par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès du centre d'affaires qui gère son compte, à tout moment, sans avoir à indiquer ni justifier du motif. Celle-ci prendra effet dans le mois suivant la réception, par le Crédit Coopératif, du courrier recommandé envoyé par le Client.

La résiliation de l'abonnement à CCD entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services de banque à distance activés à partir de CCD.

La résiliation par le Crédit Coopératif doit respecter un préavis de deux mois.

Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues. En tout état de cause, l'accès est interrompu lors de la clôture du compte.

Par ailleurs, le Crédit Coopératif se réserve le droit de suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des services de CCD ou résilier la présente convention, sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement de facture, clôture du compte...), ce dont le Client serait immédiatement informé.

Les services de CCD pourront également être temporairement interrompus pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation des services de CCD ou de l'application mobile.

## 10 - Réclamations – Médiation

En cas de difficultés concernant le service Crédit Coopératif Direct, le Client peut obtenir de son centre d'affaires toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « **Service Réclamation et Relation Client** » du Crédit Coopératif qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du « Service Réclamation et Relation Client » de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante : [relation-client@credit-cooperatif.coop](mailto:relation-client@credit-cooperatif.coop)

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

CREDIT COOPERATIF – Service Réclamation et Relation Client – 12 boulevard Pesaro – CS 10002 – 92024 Nanterre cedex,

Le Crédit Coopératif 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, le Crédit Coopératif s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception 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, le Crédit Coopératif 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 a la faculté de saisir gratuitement le médiateur du Crédit Coopératif sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès du Crédit Coopératif, 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 du Crédit Coopératif.

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 de la Banque et sur le site du médiateur dès son ouverture au public.

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 : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **11 - Loi applicable – Tribunaux compétents**

Le présent contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le présent contrat est soumis à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

## **12 - « Messagerie Sécurisée Internet »**

### **12.1 - Description du service**

L'abonné à Crédit Coopératif Direct (ci-après, « l'Abonné ») a accès à un service de messagerie électronique avec le Crédit Coopératif dans l'environnement sécurisé de nom du produit (ci-après, la « Messagerie Sécurisée internet» ou « MSI »), conformément aux conditions et modalités ci-après.

### **12.2 - Accès à la messagerie Sécurisée Internet**

Le Service est exclusivement accessible aux personnes physiques majeures capables ou aux mineurs autorisés par leur représentant légal, abonnées à Crédit Coopératif Direct.

Toute utilisation du Service sera réputée avoir été effectuée par l'Abonné.

L'Abonné est informé qu'en résiliant son accès à Crédit Coopératif Direct, il met fin à l'accès à la Messagerie Sécurisée internet. Dans ce cas, l'Abonné perd définitivement l'accès aux messages conservés jusqu'alors dans sa MSI.

### **12.3 - Fonctionnalités du service**

#### **12.3.1 - Interlocuteurs de l'Abonné**

Le MSI permet à l'Abonné d'adresser, ou de recevoir, des messages électroniques en direction, ou en provenance, d'une ou plusieurs personnes du Crédit coopératif dont la liste est définie par le seul Crédit Coopératif.

#### **12.3.2 - Notification d'un nouveau message dans la Messagerie Sécurisée Internet**

Sous réserve de la déclaration préalable d'une adresse électronique personnelle et valide, l'abonné peut recevoir une notification électronique des nouveaux messages parvenus dans sa Messagerie Sécurisée Internet.

Le Crédit Coopératif n'est pas responsable de la saisie erronée des données personnelles de l'Abonné, du filtrage anti-spam abusif 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 de l'abonné ou du réseau de télécommunications.

Le Crédit Coopératif dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre l'Abonné et son fournisseur d'accès.

MSI est un vecteur de communication des notifications que le Client recevra pour l'informer de la mise à disposition des relevés/documents électroniques dans son espace personnel de Banque à distance (qui s'ajoute, éventuellement, à sa messagerie personnelle dès lors qu'il a fourni une adresse e-mail valide).

#### **12.3.3 - Suppression des messages**

L'Abonné a la possibilité de supprimer de la Messagerie Sécurisée Internet des messages électroniques émis ou reçus par lui. Dans ce cas, aucune restauration de ces messages ainsi supprimés ne sera possible ultérieurement.

#### **12.3.4 - Limite à la capacité de stockage**

La Messagerie Sécurisée Internet attribuée à l'Abonné est limitée dans sa capacité de stockage en raison des contraintes techniques et, ou, de sécurité retenues par le Crédit Coopératif, susceptibles d'évoluer dans le temps. L'espace de messagerie effectivement utilisé est visible dans la messagerie sécurisée de l'Abonné.

En cas de dépassement de cette capacité de stockage, le Crédit Coopératif pourra être amené à supprimer les messages diffusés en automatique, à caractère commercial ou bien relatifs à la gestion des comptes de l'Abonné.

#### **12.4 - Contenu des messages**

##### **12.4.1 - Règles d'utilisation du service**

Le Service est exclusivement un service de dialogue entre l'Abonné et des interlocuteurs Crédit Coopératif.

L'Abonné s'engage à n'utiliser la MSI que dans le cadre strictement limité à la relation bancaire défini par le Service CCD. Aussi, l'Abonné s'interdit de transmettre tout message, pièce jointe ou autre document qui n'aurait aucun lien direct, voire indirect avec l'objet de Crédit Coopératif Direct.

La MSI n'est pas destinée à la prise en compte des demandes relatives aux opérations bancaires, aux opérations sur instruments financiers et à l'inscription de comptes destinataires de virements.

L'Abonné est tenu soit d'effectuer ses opérations conformément aux dispositions de Crédit Coopératif Direct, soit de transmettre ses demandes au centre d'affaires du Crédit Coopératif qui gère son compte.

L'Abonné devra faire un usage raisonnable du service, en bon père de famille, notamment quant au contenu, à la fréquence des messages envoyés ou à la taille ou au format des pièces jointes, toute autre utilisation pouvant notamment être à l'origine d'une saturation de l'infrastructure informatique de nature à mettre en péril la qualité et la continuité du service.

Le Crédit Coopératif se réserve le droit de mettre en demeure, par tous moyens, l'Abonné de cesser une telle utilisation dans un délai de vingt-quatre heures. En cas de poursuite d'une utilisation déraisonnable par l'Abonné, le Crédit Coopératif se réserve le droit de résilier le Service, sans que l'Abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité, en raison notamment de la perte des messages contenus dans la Messagerie Sécurisée Internet ainsi supprimée.

##### **12.4.2 - Traitement d'une demande formulée dans un message**

En l'absence de réponse de l'interlocuteur dans un délai raisonnable, l'Abonné est invité à contacter son centre d'affaires par tout autre moyen.

La prise en compte des demandes de mise à jour des données et des informations personnelles de l'Abonné pourra être conditionnée par le Crédit Coopératif à la présentation par celui-ci des pièces justificatives correspondantes.

#### **12.5 - Sécurité**

L'Abonné est tenu de vérifier la qualité des documents électroniques joints à ses messages, en veillant notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus ou autres logiciels malveillants. Le Crédit Coopératif se réserve le droit de supprimer les documents électroniques attachés aux messages échangés qui menaceraient directement ou indirectement l'intégrité de son système d'information.

Le Crédit Coopératif met en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer la non-dangereuse des messages envoyés à l'Abonné via la MSI ; mais elle ne peut, compte tenu des aléas techniques, le garantir complètement. Il appartient, en conséquence, à l'Abonné de mettre en œuvre les mesures adéquates afin de préserver l'intégrité de son poste informatique. En tout état de cause, le Crédit Coopératif ne saurait être tenu responsable en cas de dommages causés au poste informatique de l'Abonné.

#### **12.6 - Archivage des messages par l'Abonné**

Le Crédit Coopératif rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de mettre en œuvre régulièrement les procédures de sauvegarde (copies d'écrans, copie du texte dans un document électronique, export dans un fichier au format PDF, etc.) adéquates afin d'archiver sur son système informatique tous les documents ou messages stockés dans la Messagerie Sécurisée Internet, notamment afin de tenir compte de la possibilité pour le Crédit Coopératif de fermer, et de supprimer le cas échéant, l'accès au Service ou encore de supprimer des messages en cas d'atteinte à la capacité de stockage de ladite messagerie.

Le Crédit Coopératif ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte par l'Abonné des documents et messages susmentionnés qui n'auraient pas été correctement sauvegardés par lui.