

# Conditions Générales d'utilisation du service Retrait SMS

Les présentes Conditions Générales déterminent les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service Retrait SMS.

Le service est mis à la disposition d'un client personne physique, abonné au service de Banque à distance Crédit Coopératif direct et possédant une carte de paiement (ci-après la « Carte ») émise par le Crédit Coopératif, ainsi qu'un numéro de téléphone mobile associé aux opérations nécessitant la fonctionnalité SOL (« Sécurisation des Opérations en Ligne »).

**Elles complètent les Conditions générales de la convention de compte de dépôt et du service Crédit Coopératif direct selon les dispositions suivantes :**

## Article 1 – Objet du service Retrait SMS

Le service Retrait SMS (ci-après le « Service ») a pour objet de permettre, de manière occasionnelle, le retrait d'espèces en euros au moyen d'un numéro (ci-après dénommé « Code de transaction ») auprès des Guichets de distribution automatique de billets équipés de cette fonction (ci-après « GAB (Guichet Automatique de Banque) ») du réseau Caisse d'Épargne ou Crédit Coopératif. Le Service dispense le Client de l'utilisation de la carte physique et de son code confidentiel associé.

## Article 2 – Activation du service

Avant la 1<sup>ère</sup> utilisation, le client doit activer le Service à partir d'un GAB de la Caisse d'Épargne ou du Crédit Coopératif, dans le menu principal de l'automate en choisissant « Autres opérations » puis « Gérer le service retrait SMS ».

Lors de l'activation, il lui sera demandé de choisir un code secret (ci-après dénommé « Code secret du Service ») à 4 chiffres qui sera nécessaire pour effectuer le retrait des espèces suite à une demande préparée via le Service disponible sur l'application mobile. Ce code secret ne sera jamais communiqué au Client qui doit le conserver. En cas d'oubli, le Client peut procéder au changement de ce code sur le GAB. Par ailleurs le Crédit Coopératif ne demandera jamais au Client ce code en dehors de cette utilisation sur l'automate.

Dès la validation de l'activation par le client, le Service est disponible et le Client reçoit un SMS de confirmation, un courrier électronique sur son adresse e-mail ainsi qu'un message dans sa Messagerie Sécurisée Internet (MSI).

A tout moment, le client peut, sur un GAB de la Caisse d'Épargne ou du Crédit Coopératif, désactiver le service (cf. article 9) ou changer de code secret (cf. article 8).

## Article 3 – Fonctionnement du Service

Pour utiliser le Service, le Client prépare tout d'abord sa demande de retrait : il se connecte depuis l'application mobile du Crédit Coopératif, disponible sur iPhone ou Smartphone Android, saisit son identifiant et son mot de passe. Il peut dès lors sélectionner dans le menu, la rubrique « Retrait SMS » qui va lui permettre d'opérer différentes opérations : faire une demande de retrait, annuler une demande, consulter sa demande en cours, consulter l'historique de ses retraits.

Pour effectuer une demande de retrait, le Client indiquera le compte à débiter (parmi les comptes de dépôt dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire) ainsi que le montant du retrait choisi (dans la limite d'un montant maximum de retrait autorisé par le Crédit Coopératif, valable durant une période de 7 jours glissants et affiché dans l'application mobile avant validation de la demande de retrait par le Client).

Un Code de Transaction est généré et adressé au Client par SMS sur le n° de téléphone mobile associé aux opérations SOL après confirmation de la demande de retrait par le Client.

Chaque demande de retrait génère un Code de Transaction différent et spécifique qui ne peut être utilisé qu'une seule fois et pendant une durée limitée de 24 heures. La date et l'heure limite de retrait sont précisées dans le SMS adressé au Client.

Les règles spécifiques au retrait et Code de Transaction associé sont exposées à l'article 4 ci-dessous.

#### **Article 4 – Délivrance du Code de Transaction par SMS**

Le Crédit Coopératif communique le Code de Transaction, par SMS, vers le numéro de téléphone mobile du Client. Ce dernier doit veiller à communiquer son nouveau numéro de téléphone mobile au Crédit Coopératif en cas de changement.

Le Client recevra également un courrier électronique l'informant qu'une transaction Retrait SMS est en cours (sans mention du Code de Transaction), sur son adresse e-mail ainsi que dans sa Messagerie Sécurisée Internet (MSI).

Le Code de Transaction ainsi que le retrait associé utilisés restent valables pendant une période de 24 heures. Au-delà de ce délai, ils sont désactivés par le Crédit Coopératif.

Le Crédit Coopératif ne peut être tenu pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du SMS transmis due à :

- Un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du Client (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...).

Pour recevoir le message SMS contenant le Code de Transaction, le Client doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

En cas de non-respect de ces conditions, le Crédit Coopératif ne peut être tenu responsable des incidents de réception des messages SMS.

Dans le cas de réception de messages, le Crédit Coopératif attire l'attention du Client 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 les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone mobile 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. En tout état de cause, le Client demeure seul responsable du choix de son opérateur de téléphonie, des paramètres de son téléphone mobile, et des précautions qui lui incombent de préserver la confidentialité des accès à son téléphone mobile.

#### **Article 5 – Modalités d'utilisation du Code de Transaction**

Le Code de Transaction ne peut être utilisé qu'une seule fois et uniquement pour effectuer des retraits en espèces en euros auprès des GAB du réseau Caisse d'Épargne ou Crédit Coopératif. Le Client doit saisir le Code de Transaction ainsi que le code secret du Service, choisi lors de l'activation (cf. article 2) sur le GAB avant de valider son opération de retrait d'espèces.

Le Client et le Crédit Coopératif conviennent que les opérations de retrait d'espèces effectuées après saisie du Code de Transaction et du code secret du Service seront réputées avoir été effectuées par le Client, sauf pour lui à apporter la preuve contraire.

Si le GAB n'est pas en mesure de distribuer le montant réservé par le Client, un message s'affichera à l'écran proposant d'utiliser un autre automate du Réseau Caisse d'Épargne ou Crédit Coopératif. Dans ce cas, le Code de Transaction, associé au code secret, pourra être utilisé dans un autre GAB pendant sa durée de validité.

A l'issue du retrait, si celui-ci a pu s'effectuer correctement, un SMS de confirmation est adressé au Client.

Le client a la possibilité d'annuler une demande de retrait en cours depuis l'application mobile du Crédit Coopératif jusqu'à l'expiration du délai de validité de 24 heures. Après annulation par le Client ou au plus tard à l'expiration du délai susvisé, le Code de Transaction est désactivé. De la même manière, le Code de Transaction devient caduc une fois le retrait effectué.

Si le Client souhaite modifier une demande de retrait, il doit tout d'abord annuler sa demande précédente au plus tard jusqu'à l'expiration du délai de validité de 24 heures et faire une nouvelle demande ; dans ce cas, il recevra un nouveau Code de Transaction associé à cette nouvelle demande.

Le Service ne permet d'effectuer qu'un seul retrait d'espèces par période de 24 heures. Dès lors que le retrait d'espèces a été effectué, le délai de validité de la demande a expiré ou celle-ci a été annulée, le Client pourra effectuer une nouvelle demande, dans les limites notifiées par le Crédit Coopératif.

Le Client doit s'assurer qu'au moment de retirer les espèces au GAB, le compte sélectionné présente un solde suffisant et disponible.

La liste détaillée des retraits exécutés, annulés ou expirés dans le cadre du Service figure dans la rubrique « Historique » de l'application mobile et sur le relevé de compte du compte sélectionné, avec un libellé spécifique. Le relevé électronique peut également être consulté dans l'espace de Banque à distance Crédit Coopératif internet.

#### **Article 6 – Blocage des demandes de retrait et des codes de transaction associés**

En cas de demande de clôture du/des comptes du Client ou du compte sélectionné, de résiliation de la carte ou du contrat de banque à distance, il n'est plus possible de bénéficier du Service. Les demandes de retrait et les Codes de Transaction associés, générés antérieurement, ne seront plus accessibles du fait de la clôture du/des comptes du Client ou du compte sélectionné.

#### **Article 7 - Responsabilités**

Le Code de Transaction et le code secret du Service sont strictement personnels au Client. Ce dernier est entièrement responsable de l'usage et de la confidentialité de ces Codes ainsi que des conséquences de leur divulgation, même involontaire, à quiconque. Il s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de ces Codes. Le Client ne doit pas inscrire le Code de Transaction et le code secret du Service sur un quelconque document et doit l'utiliser à l'abri des regards indiscrets.

Le Crédit Coopératif ne saurait être tenu responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation du Service,
  - en cas de divulgation du Code de Transaction et du code secret même involontaire, par le Client,
  - lorsque les informations communiquées par le Client lors de l'utilisation du Service s'avèrent inexactes ou incomplètes,
- Le Crédit Coopératif s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Service.

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 de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produiraient suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunication.

Le Crédit Coopératif dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son opérateur mobile.

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

#### **Article 8 – Changement du code secret du Service**

Le client peut changer son code secret du Service à partir d'un distributeur Caisse d'Epargne ou Crédit Coopératif:

- Le client doit, à partir du menu principal de l'automate, choisir « Autres opérations » puis « Gérer le service retrait SMS » puis « Changer votre code secret ».
- Dès la validation du changement du code secret du Service, le nouveau code secret du Service est valide.
- A ce moment, pour toute demande de retrait initiée précédemment au changement, le retrait d'espèces devra se faire avec l'ancien code secret du Service.

Le client reçoit un SMS de confirmation ainsi qu'un courrier électronique sur son adresse e-mail ainsi que dans sa Messagerie Sécurisée Internet (MSI).

#### **Article 9 – Durée et désactivation du Service**

Le Service est disponible pour tous les Clients éligibles après activation (cf. article 2).

Tout retrait ou non renouvellement de la Carte, résiliation du contrat porteur Carte du Client ou du contrat de banque à distance ou la clôture du compte de dépôt du Client ou du compte sélectionné entraîne l'impossibilité d'accéder au Service.

Le client peut, à tout moment désactiver le service. Cette désactivation ne peut se faire que sur un distributeur Caisse d'Épargne ou Crédit Coopératif:

- Le client doit, à partir du menu principal de l'automate, choisir « Autres opérations » puis « Gérer le service retrait SMS » puis « Désactiver le service »
- Dès la validation de La désactivation par le client, le Service devient indisponible.
- A ce moment, toute demande de retrait initiée précédemment à la désactivation ainsi que son code de transaction associé ne sont plus valides.

Le client reçoit un SMS de confirmation ainsi qu'un courrier électronique sur son adresse e-mail ainsi que dans sa Messagerie Sécurisée Internet (MSI).

Par ailleurs, le Crédit Coopératif se réserve le droit de suspendre l'accès au Service sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse du Service, ce dont le Client en serait immédiatement informé dans l'application mobile.

#### **Article 10. Tarification**

Le Service est facturé selon les Conditions Tarifaires en vigueur. Le tarif est également indiqué au Client lors de la préparation de sa demande dans l'application mobile. A cet effet, le Client autorise le Crédit Coopératif à prélever sur le compte de dépôt sélectionné, les frais inhérents au Service.

#### **Article 11 - Modification des conditions du contrat**

Le Crédit Coopératif se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et les modalités du Service après en avoir préalablement informé le Client par un message transmis dans sa Messagerie Sécurisée Internet (MSI). Les nouvelles Conditions Générales seront disponibles dans sa MSI et dans l'application mobile.

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.