

## Conditions Générales du Contrat Porteur carte de retrait

(en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> mars 2019)

### Article 1 : Objet de la carte

1.1 La carte de retrait interbancaire portant la marque (ci-après la « carte ») permet à son Titulaire de donner son consentement pour effectuer des retraits d'espèces en euro auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») affichant la marque apposée sur la Carte

1.2 La carte de retrait interbancaire portant, en plus de la marque « CB », la marque d'un réseau international, offre les mêmes possibilités que la carte « CB » de retrait interbancaire. Elle permet en outre, hors du système « CB » (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur), d'obtenir des devises dans certains DAB/GAB des établissements agréés.

### Article 2 : Délivrance de la carte

La carte est délivrée par l'établissement (ci-après l'« Emetteur »), dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande.

L'Emetteur interdit au Titulaire de la carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la carte à l'exception de la signature visée ci-dessous.

Le Titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro exclusivement dans le cadre d des schémas de carte de paiement dont la ou l'une des marque(s) est apposée sur la Carte.

La carte est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la carte Il est strictement interdit au Titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Lorsqu'un panonceau de signature figure sur cette carte

l'absence de signature sur ladite carte justifie son refus d'acceptation.

Le Titulaire de la carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte» susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les « Equipements Electroniques ») de quelque manière que ce soit.

### Article 3 : Dispositif de sécurité personnalisé

#### 3.1 Code confidentiel

Un « dispositif de sécurité personnalisé » est mis à la disposition du Titulaire de la carte, sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par l'Emetteur, personnellement et uniquement à lui.

Le Titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel et plus généralement de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques et les DAB/GAB sous peine d'engager sa responsabilité.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la carte provoque l'invalidation de sa carte et/ou le cas échéant sa capture.

#### **Article 4 : Forme du consentement et irrévocabilité**

Les Parties (le Titulaire de la carte et l'Emetteur) conviennent que le Titulaire de la carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique ou d'un DAB/GAB, en vérifiant la présence de la ou de l'une des marque(s) apposée(s) sur la carte et la détermination du montant du retrait.

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la carte a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

#### **Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte CB pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets**

5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions particulières du présent contrat ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) de l'Emetteur ou des autres établissements affichant la marque ou l'une des marque(s) apposé(s) sur la carte» ;
- auprès des guichets affichant la marque ou l'une des marque(s) apposées sur la carte . Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

5.2 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la carte dès la transmission des ordres de retrait à l'Emetteur. Il appartient au Titulaire du compte de vérifier la régularité des opérations de retrait figurant sur son relevé.

5.3 Le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité,

s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.4 Les ordres de retrait sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

#### **Article 6 : Règlement des opérations effectuées en monnaie étrangère.**

6.1 Les opérations effectuées dans une devise autre que l'euro sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues à l'article 5.

6.2 Le taux de change éventuellement applicable est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de retrait et non à la date du retrait lui-même.

La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la carte, est effectuée par le centre du réseau international le jour du traitement de l'opération de retrait par ce centre et selon ses conditions de change dudit réseau.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de retrait en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

6.3 Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte

#### **Article 7 : Responsabilité de l'émetteur**

7.1 Lorsque le Titulaire de la carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de retrait, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte » et des données de sécurité personnalisées.

L'Emetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte .

7.2 L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la carte dues à une déficience technique du système sur lequel l'Emetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système , si celle-ci est signalée au Titulaire de la carte par un message sur l'Equipement Electronique ou d'une autre manière visible.

### **Article 8 : Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage**

Pour l'exécution du présent contrat, l'information sous-visée « de blocage » peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

8.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage de sa carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

8.2 Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- à l'Emetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone (courriel, Internet, télécopie...) ou par déclaration écrite signée remise sur place ;
- ou, d'une façon générale, au Centre d'opposition ouvert 7 jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants :
  - Centre d'opposition Crédit Coopératif : 0 969 391 066 (prix d'un appel local)
  - Depuis la France et les DOM et à partir de certains pays étrangers selon les accords entre opérateurs téléphoniques : Service annuaire « CB » : 0 892 705 705 / 0,34 € ttc/min.
- Depuis l'étranger et les TOM :
  - (33) 969 391 066

8.3 Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est

communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte qu'il lui appartient de noter . Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par l'Emetteur qui la fournit à la demande du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte , pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

8.4 Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte .

En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par l'Emetteur.

8.5 L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone (courriel, Internet, télécopie...), qui n'émanerait pas du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte .

8.6 En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la carte et/ou du compte.

### **Article 9 : Responsabilité du titulaire de la carte et de l'émetteur**

#### **9.1 Principe**

Le Titulaire de la carte doit prendre toute mesure pour conserver sa carte et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 9.2, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 8.

9.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte sont à la charge du Titulaire de la carte dans la limite de 50 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte sont à la charge de l'Emetteur.

9.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)

Elles sont à la charge de l'Emetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la carte

9.4 Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la carte , sans limitation de montant en cas :

- de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 8.1 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la carte .

#### **Article 10 : Responsabilité du ou des titulaires du compte**

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la carte , est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la carte au titre de la conservation de la carte et du dispositif de sécurité personnalisé, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la carte à l'Emetteur,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la carte , notification de celle-ci à l'Emetteur par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé avec avis de réception]. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Titulaire de la carte , d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire

de la carte et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa carte par ce dernier.

Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.

- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

#### **Article 11 : Durée du contrat et résiliation**

11.1 Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

11.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit avec accusé de réception par le titulaire de la carte ou du compte sur lequel fonctionne la carte ou par l'Emetteur. La résiliation par le Titulaire de la carte prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation par l'Emetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la carte sauf pour le cas visé à l'article 10.

11.3 Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte s'engage à restituer la carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

11.4 A compter de la résiliation, le Titulaire de la carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Emetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

#### **Article 12 : Durée de validité de la carte Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la carte**

12.1 La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la carte » répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

A sa date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 11.

12.2 La carte ainsi renouvelée est adressée au domicile du Titulaire de la carte par courrier simple. Son titulaire ne pourra effectuer de retrait d'espèces qu'après avoir inséré sa carte dans un distributeur de billets (DAB) et composé son code secret.

12.3 Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'Emetteur peut bloquer la carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

12.4 Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte par simple lettre.

12.5 Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la carte par un par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

12.6 Le Titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

12.6 La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) carte(s) .

### Article 13 : Réclamations

13.1 Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de l'Emetteur, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de retrait sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de retrait contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte ».

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte a la possibilité de déposer une

réclamation, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de retrait contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, hors de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint Barthélemy .

13.2 Les parties (l'Emetteur et le Titulaire de la carte) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

### Article 14 : Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 9.2 ;

du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 9.3. L'Emetteur pourra néanmoins contrepasser le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, dans l'hypothèse où il serait à même soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée, soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte.

- du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées

L'Emetteur rétablira, le cas échéant, le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu.

### Article 15 : Communication de renseignements à des tiers

15.1 De convention expresse, l'Emetteur est autorisé à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la carte fait l'objet d'une opposition (ou de blocage).

15.2 Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du groupe de l'Emetteur, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, au(x) schéma(s) de Cartes de paiement dont la ou l'une des marque(s) est apposée sur la Carte ainsi qu'à la Banque de France

15.3 Le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel elle est adossée est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe et à la Loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi du 4 août 2004.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel elle est adossée autorise par la présente et de manière expresse l'Emetteur à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

15.4 Le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel elle est adossée peut exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant auprès du seul Emetteur, il peut également s'opposer auprès de ce dernier, et

sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que les données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement.

#### **Article 16 : Conditions financières**

La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions particulières du présent contrat ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 11.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 12. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article 12, déduction faite de frais éventuels définis aux conditions particulières.

Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions particulières du présent contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

#### **Article 17 : Sanctions**

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 12 du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la carte

### **Article 18 : Modifications des conditions du contrat**

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, aux conditions générales applicables aux particuliers et/ou dans les conditions particulières du présent contrat, qui seront communiquées par écrit au Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

Toutes modifications législatives ou réglementaires qui rendent nécessaire la modification de tout ou partie du présent contrat sont applicables dès leur entrée en vigueur

### **Article 19 : Réclamation - Médiation**

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte peut obtenir de l'agence de l'Emetteur toutes informations souhaitées et formuler auprès d'elle toutes réclamations liées à l'utilisation du service de paiement. En cas de difficultés persistantes, le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte peut saisir le « Service Réclamation et Relation Client » de l'Emetteur qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

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

Crédit Coopératif  
Service Réclamation et Relation Client  
12, boulevard Pesaro – CS 10002  
92024 Nanterre cedex

Dans le cadre des réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui

répondre, l'Emetteur en informera le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte par courrier en lui indiquant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte recevra une réponse au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte peut saisir gratuitement le médiateur de l'Emetteur sur son site internet ou dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le Médiateur peut être saisi, en langue française, par écrit ou par voie électronique:

par voie postale à l'adresse suivante:

Monsieur le Médiateur de la consommation  
auprès de la FNB  
76/78 avenue de France  
75204 Paris cedex 13

par voie électronique en déposant la demande de médiation accompagnée des documents justificatifs sur le site du Médiateur:  
<https://www.mediateur-fnb.fr/>

### **Article 20 : Conclusion du contrat porteur**

Si ce contrat carte vous convient, vous devez faire connaître à l'Emetteur que vous l'acceptez en lui renvoyant un exemplaire de ce contrat dûment rempli après avoir apposé votre signature.

Votre contrat carte devient définitif quatorze jours calendaires révolus après votre acceptation.

### **Article 21 : Rétractation de votre engagement**

Après avoir accepté le contrat carte, vous pouvez revenir sur votre engagement, dans un délai de quatorze jours calendaires révolus à compter de votre acceptation, en renvoyant un courrier recommandé avec avis de réception à la Banque.

Le modèle de courrier suivant peut être utilisé :

« Je soussigné .... (Nom, prénom), demeurant à .... (Adresse), déclare renoncer au contrat ..... (Références du contrat) que j'ai souscrit le ....., auprès de la Banque ..... (Coordonnées du centre d'affaires).

Fait à .... (Lieu) le ..... (Date) et signature ».

En aucun cas l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à un enregistrement sur un fichier.

#### **Article 22 : Exécution immédiate du contrat porteur**

A votre demande expresse, vous pouvez demander l'exécution immédiate de votre contrat carte sans attendre l'expiration du délai de rétractation précité. En cas de rétractation, vous serez tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

#### **Article 23 : Protection des données personnelles**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, l'Emetteur recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Les informations expliquant au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site internet de l'Emetteur via l'adresse suivante :

(<https://www.credit-cooperatif.coop/Protection-des-Donnees-a-Caractere-Personnel>) ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence. L'Emetteur communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

#### **Article 24 : Droit applicable et langue utilisée et juridiction compétente**

Les relations précontractuelles et le présent contrat sont régis par le droit français.

La langue utilisée est le français pour les relations précontractuelles et la rédaction du présent contrat

D'un commun accord avec l'Emetteur, le Titulaire de la Carte choisit d'utiliser la langue française pendant toute la durée de la relation contractuelle.

Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous litiges relatifs au présent contrat (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution seront soumis à la compétence des juridictions françaises.

#### **AUTORITE DE CONTROLE DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT :**

Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution,  
4 Place de Budapest CS 92459, 75436 PARIS  
CEDEX 09



## Addendum N°1 aux conditions générales de fonctionnement de la carte de retrait

### Conditions d'utilisation du dispositif de dons propre aux cartes Agir

#### Article 1 : Objet

Le Client est titulaire d'une Carte AGIR, conformément au contrat d'adhésion Carte AGIR (le « Contrat Porteur ») dont le présent document constitue l'Addendum n° 1. La Carte AGIR est rattachée au compte de dépôt à vue du Client ouvert dans les livres du Crédit Coopératif et dont les coordonnées figurent aux Conditions Particulières du Contrat Porteur (le « Compte »).

Il lui est à ce titre offert la possibilité d'effectuer ses propres dons, dans les conditions décrites dans le présent Addendum n° 1.

Dans les Conditions Particulières du Contrat Porteur, le Client a désigné une association bénéficiaire du dispositif de dons objet du dit Contrat Porteur. Pour l'interprétation des présentes, « l'Association bénéficiaire » s'entend de l'association bénéficiaire des dons visée aux Conditions Particulières du Contrat Porteur, le tout sous réserve de changement(s) de désignation effectué(s) par le Client dans les conditions définies au Contrat Porteur ou dans le présent Addendum n° 1 ; étant précisé, en tant que de besoin, que le Client ne peut, au titre des dispositifs de dons objets du présent Addendum n° 1 et du Contrat Porteur, désigner qu'une Association bénéficiaire, qui sera dès lors nécessairement commune aux deux dispositifs (dons du Crédit Coopératif et dons du Client).

Le présent Addendum n° 1 a pour objet de permettre au Client, lors de chaque opération de paiement (chez un commerçant ou à distance) et/ou de retrait d'espèces, réalisée au moyen de sa Carte AGIR, d'effectuer, au profit de l'Association bénéficiaire et par le débit de son Compte, un don dont le montant est défini par le Client par écrit adressé à son Agence (ou remis en mains propres) ou dans son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif (sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif).

#### Article 2 : Montant - Prélèvement du don

##### 2.1 - Montant des dons

Pour chaque opération de paiement ou de retrait, réalisée au moyen de sa Carte AGIR, le Client accepte que le Crédit Coopératif prélève, sur son Compte, un don dont le montant est initialement défini par le Client (i) aux Conditions Particulières du Contrat Porteur, (ii) par écrit adressé à son Agence (ou remis en mains propres) ou (iii) dans son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif (sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif). Le montant du don par opération doit être compris entre 0 € (zéro euro) et 5 € (cinq euros) inclus.

##### 2.2 - Mode de prélèvement des dons

Le montant global mensuel des dons, calculé sur la base des opérations réalisées par le Client au moyen de sa Carte AGIR, au titre d'un mois civil, est prélevé sur son Compte le dernier jour ouvré de ce même mois. Les dons réalisés au titre d'un mois civil s'entendent :

- pour les paiements effectués au moyen d'une carte bancaire à débit immédiat et pour les retraits : des dons correspondant aux opérations effectuées entre le dernier jour ouvré du mois précédent (non inclus) et le dernier jour ouvré du mois en cours (inclus) ;

- pour les paiements effectués au moyen d'une carte bancaire à débit différé : des dons correspondant aux opérations de paiement comptabilisées dans l'encours prélevé le dernier jour ouvré de ce même mois.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait modifier la domiciliation de ces prélèvements, il s'engage à en informer le Crédit Coopératif au moins 15 (quinze) jours à l'avance en lui communiquant, à cette occasion, les coordonnées d'un autre compte de dépôt à vue, ouvert dans les livres du Crédit Coopératif, et sur lequel devront être effectués les prélèvements au titre du présent Addendum n° 1.

Les dons ainsi prélevés par le Crédit Coopératif sont définitivement acquis à l'Association bénéficiaire. Un don n'est restituable au Client que dans le cas où l'opération de paiement ou de retrait, ayant généré le don, est annulée et donne lieu à un remboursement au Client, dans les conditions prévues aux articles 16 et 17 du Contrat Porteur ; dans ce cas, le montant prélevé au titre du don concerné est recredité sur le Compte du Client à la date de remboursement du montant de l'opération contestée.

### 2.3 - Seuil d'alerte

Les dons effectués dans les conditions définies aux présentes sont calculés sur chaque période annuelle s'étalant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année en cours (une « Période de Calcul »).

Sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif, le Client peut définir (et modifier dans les conditions ci-après indiquées à l'article 3.3) un Seuil d'alerte d'un montant minimum de 15 € (quinze euros).

Lorsqu'au cours d'une Période de Calcul, le montant des dons atteint le Seuil d'alerte défini dans les conditions qui précèdent, le Client en est aussitôt informé par un message dans son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif.

Lorsqu'aucun montant de Seuil d'alerte n'a été défini, et tant qu'aucune modification n'est apportée à cette option dans les conditions ci-après définies à l'article 3.3, le dispositif de dons objet des présentes Conditions Générales fonctionnera sans Seuil d'alerte au sens du présent article.

### Article 3 : Modification des conditions d'exécution à l'initiative du Client

#### 3.1 - Suspension des dons

A tout moment, au cours d'une Période de Calcul telle que définie à l'article 2.3, le Client peut demander, par écrit adressé à son Agence (ou remis en mains propres) ou dans son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif (sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif) la suspension des dons réalisés dans le cadre défini aux présentes. Cette suspension prend effet à compter du premier jour du mois civil au cours duquel cette demande de suspension a été reçue par le Crédit Coopératif (sous réserve du prélèvement des dons au titre du mois écoulé), jusqu'à instructions contraires du Client (impliquant une réactivation du dispositif de dons au plus tard à compter du mois civil suivant).

#### 3.2 - Modification du montant unitaire des dons

Le Client peut, à tout moment et autant de fois qu'il le souhaite, modifier le montant de son don par opération de paiement et/ou de retrait :

- soit par courrier adressé à son Agence ou remis en mains propres ;
- soit dans son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif (sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif).

Dans tous les cas, le nouveau montant de son don par opération devra être compris entre 0 € (zéro euro) et 5 € (cinq euros) inclus. La modification du montant unitaire des dons prend effet au premier jour du mois civil au cours duquel la demande de modification est prise en compte (la prise en compte de la demande de modification intervenant dans les 15 jours suivant la réception par le Crédit Coopératif de la

notification par courrier, soit immédiatement en cas d'utilisation dans son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif (sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif).

### 3.3 - Modification du Seuil d'alerte

Sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif, le Client peut, à tout moment et autant de fois qu'il le souhaite, modifier le montant de son Seuil d'alerte dans son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif. Le nouveau montant du Seuil d'alerte devra être supérieur ou égal à 15 € (quinze euros), sauf si le Client décide de ne plus bénéficier du dispositif de Seuil d'alerte ; dans ce dernier cas, aucun montant de Seuil d'alerte ne devra être indiqué (Seuil d'alerte « à blanc »).

La modification du Seuil d'alerte prend effet au premier jour du mois civil au cours duquel la demande de modification est formulée.

### 3.4 - Désignation d'une autre Association bénéficiaire

Le Client peut, à tout moment et autant de fois qu'il le souhaite, opter pour un changement d'Association bénéficiaire :

- soit par courrier adressé à son Agence ou remis en mains propres ;
- soit dans son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif (sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif).

A cette occasion, le Client devra communiquer au Crédit Coopératif l'identité de la nouvelle Association bénéficiaire, choisie sur la liste (à jour à la date d'exercice de l'option) des bénéficiaires éligibles établie par le Crédit Coopératif.

Le changement d'Association bénéficiaire prend effet au premier jour du mois civil au cours duquel la demande de modification est prise en compte (la prise en compte de la demande de modification intervenant dans les 15 jours suivant la réception par le Crédit Coopératif de la notification par courrier, soit immédiatement en cas d'utilisation - sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif - dans son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif).

Il est précisé, aux effets ci-dessus, que :

- lorsqu'une autre Association bénéficiaire est désignée dans les conditions définies au présent article, elle se substitue à celle initialement désignée, tant au titre du dispositif de dons objet du présent Addendum n° 1 qu'au titre de celui objet du Contrat Porteur (dons du Crédit Coopératif et dons du Client) ;
- en tout état de cause, les dons effectués et prélevés au titre des mois civil écoulés, c'est-à-dire avant la prise d'effet du changement d'Association bénéficiaire, restent acquis à l'Association bénéficiaire précédemment désignée.

### Article 4 : Retrait de l'Association bénéficiaire de la liste des bénéficiaires éligibles au dispositif de dons

Dans l'hypothèse où l'Association bénéficiaire viendrait, pour quelque cause ou motif que ce soit (cessation d'activité, dissolution, liquidation, cessation du partenariat avec le Crédit Coopératif, etc.), à être exclue de la liste des bénéficiaires éligibles établie par le Crédit Coopératif, ce dernier suspendra les dons à compter du premier jour du mois civil en cours (sous réserve du prélèvement des dons au titre du mois écoulé) et en avisera sans délai le Client, lequel se verra offrir la faculté de désigner, parmi les associations figurant sur ladite liste, une nouvelle Association bénéficiaire.

Si le Client désigne une nouvelle Association bénéficiaire, les dons reprendront à compter du premier jour du mois civil suivant cette désignation, si celle-ci est notifiée au Crédit Coopératif au plus tard le 15 (quinze) du mois civil en cours, ou à compter du premier jour du deuxième mois civil suivant cette désignation, si celle-ci est notifiée au Crédit Coopératif après le 15 (quinze) du mois civil en cours.

### Article 5 : Reçu fiscal

Les dons réalisés par le Client dans les conditions définies par le présent Addendum n° 1 peuvent ouvrir droit à une réduction d'impôt selon la législation en vigueur relative aux dons aux œuvres. Lorsqu'elle est habilitée à en délivrer, l'Association bénéficiaire adresse au Client le reçu fiscal automatiquement pour tout don d'un montant global annuel supérieur à un montant défini par l'association (se renseigner auprès de l'association). En deçà de ce montant, le reçu sera adressé uniquement par voie électronique ou sur une demande écrite à l'association bénéficiaire.

#### Article 6 : Moyens de communication

Pour toutes communications au titre du présent Addendum n° 1, le Client peut s'adresser au Crédit Coopératif :

- par courrier adressé à son Agence ou remis en mains propres ;
- en utilisant (sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif) son espace clients sur le site internet du Crédit Coopératif avec le même mode d'authentification que celui utilisé pour sa connexion sur le site.

Pour toutes communications au titre du présent Addendum n° 1, le Crédit Coopératif s'adresse au Client :

- par téléphone ou courrier postal ;
- par courrier électronique, si le Client dispose d'une adresse électronique déclarée au Crédit Coopératif ; ou
- par un message dans son espace clients du site internet du Crédit Coopératif si le Client a souscrit un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif.

#### Article 7 : Durée du dispositif

Le présent Addendum n° 1 est applicable pendant toute la durée du Contrat Porteur.

En cas de résiliation du Contrat Porteur, entraînant résiliation du dispositif de dons objet du présent Addendum n° 1, il est rappelé que les prélèvements déjà effectués, jusqu'à la date d'expiration du dispositif, resteront définitivement acquis à l'Association bénéficiaire, ainsi qu'il est prévu à l'article 2.2.

#### Article 8 : Information du Client

##### 8.1 - Informations sur les relevés de compte

Sur chacun des relevés de son Compte, le Client peut prendre connaissance du montant de ses dons au titre du mois civil concerné.

##### 8.2 - Informations sur le site Internet du Crédit Coopératif

Le Client, sous réserve de disposer d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif, peut à tout moment prendre connaissance, sur le site Internet du Crédit Coopératif :

- de la liste des associations éligibles au dispositif de dons objet des présentes, avec une courte présentation de chacune d'elles, toute modification de cette liste donnant lieu à une information immédiate du Client selon les modalités ci-dessus définies à l'article 6 ;
- de l'état récapitulatif de ses dons au titre du présent Addendum n° 1 au cours de la Période de Calcul en cours et, le cas échéant, de la ou des Périodes de Calcul précédentes, ces informations étant disponibles dans son espace personnel accessible avec son moyen d'authentification qui lui a été remis par le Crédit Coopératif ;
- de l'état récapitulatif des dons perçus par l'Association bénéficiaire au cours de la Période de Calcul en cours et, le cas échéant, de la ou des Périodes de Calcul précédentes.

Si le Client ne dispose pas d'un abonnement au service de banque en ligne du Crédit Coopératif, il peut obtenir ces informations en s'adressant par écrit à son Agence.

#### Article 9 : Communication de renseignements à des tiers – Informatique et libertés

Les informations communiquées sont à l'usage exclusif du Crédit Coopératif et de l'Association bénéficiaire désignée par le Client. Elles sont couvertes par le secret professionnel selon les conditions prévues par l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier et ne pourront être communiquées à des tiers que dans les cas limitatifs prévus par la loi. En conséquence, le Client autorise le Crédit Coopératif à traiter en mémoire informatisée les données le concernant conformément à la loi « informatique et libertés

» du 6 janvier 1978 modifiée et à les communiquer à toute personne à des fins de traitement technique et administratif.

Le Client peut, pour des motifs légitimes, s'opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement. Le Client a le droit de s'opposer sans frais, à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, lors de la signature du présent document, en cochant la case correspondante figurant aux Conditions Particulières, ou ultérieurement. Pour exercer ses droits d'accès, de rectification ou d'opposition, il peut s'adresser par écrit à : « CREDIT COOPERATIF, Direction du Contrôle Permanent, 12, boulevard Pesaro - CS 10002 - 92024 Nanterre cedex ».

#### Article 10 : Modifications des Conditions Générales

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie du présent Addendum n°2 seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur. Par ailleurs, le Crédit Coopératif, en cas d'évolution de ses services objets du présent Addendum n° 1, est susceptible d'apporter aux présentes des modifications substantielles.

Celles-ci sont portées à la connaissance du Client par voie de lettre circulaire ou tout autre document d'information.

Ces modifications sont opposables au Client, en l'absence de contestation 2 (deux) mois après leur notification ou immédiatement lorsqu'elles sont acceptées par le Client au guichet du Crédit Coopératif. En cas de refus du Client d'accepter les modifications, notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, les dons seront suspendus à compter du premier jour ouvré du mois civil au cours duquel cette notification a été reçue par le Crédit Coopératif (sous réserve du prélèvement des dons au titre du mois civil précédent), jusqu'à instructions contraires du Client (impliquant une réactivation du dispositif de dons au plus tard à compter du mois civil suivant).

#### Article 11 : Loi et langue applicables – Attribution de compétence juridictionnelle

Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation contractuelle.

Le présent Addendum n° 1 est soumis à la loi française et à la compétence des tribunaux français.