

*Janvier 2024*

# **Les Comptes Courants Postaux ouverts aux particuliers**

**La Convention de Compte Courant Postal**  
(applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2024)



## **SOMMAIRE**

<b>CONDITIONS GÉNÉRALES</b> .....	<b>3</b>
<b>ANNEXE Les Forfaits de produits et services</b> .....	<b>16</b>
<b>LES CARTES</b> .....	
Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale .....	<b>18</b>
Conditions d'utilisation spécifiques de l'Option Crédit.....	<b>25</b>
<b>LES CONDITIONS GÉNÉRALES BANQUE À DISTANCE</b> .....	<b>27</b>
<b>ALLIATYS – DISPOSITIONS GÉNÉRALES VALANT NOTICE D'INFORMATION</b> .....	<b>38</b>

# Conditions Générales

La Convention de CCP définit le fonctionnement du CCP, dénommé ci-après le « compte », ouvert par La Banque Postale, ci-après désignée la « Banque », à une (ou plusieurs) personne(s) physique(s) n'agissant pas pour des besoins professionnels, ci-après désigné, le(s) « client(s) ».

La Convention de CCP, appelée ci-après la « Convention », se compose :

- des présentes Conditions Générales,
- des Conditions Particulières, recueillies dans la demande d'ouverture de compte et d'équipement du compte, et de leurs modifications ultérieures, ainsi que des lettres de confirmation de l'ouverture du compte, de la délivrance des moyens de paiement et de la lettre d'autorisation du découvert,
- des Conventions Spécifiques et des Conditions Générales Banque à distance,
- ainsi que de la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », ci-après désignée les « Conditions Tarifaires ».

## DÉFINITIONS

- **Abonnement à des services de banque à distance** (internet, téléphone fixe, SMS, etc.)<sup>DIT</sup> : Ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone...) pour réaliser à distance – tout ou partie – des opérations sur le compte bancaire.
- **Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS**<sup>DIT</sup> : Le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.
- **Agios (ou intérêts débiteurs)** : L'utilisation du découvert donne lieu à la perception par la Banque d'intérêts calculés aux taux figurant dans les Conditions Tarifaires, en fonction du montant utilisé et de sa durée effective. Les intérêts sont arrêtés et perçus trimestriellement à terme échu sur le compte du client.
- **Carte\*** : Moyen de paiement prenant la forme d'une carte émise par un établissement de crédit ou un établissement de paiement et permettant à son titulaire, conformément au contrat passé avec lui, d'effectuer des paiements et/ou des retraits. Des services connexes peuvent y être associés (assurance, assistance...).
- **Carte à débit différé\*** : Carte de paiement permettant à son titulaire de régler des achats dont les montants sont débités sur le compte, à une date convenue, généralement en fin de mois. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.
- **Centre de Relation et d'Expertise Client** de La Banque Postale : anciennement Centre financier.
- **Chèque\*** : Moyen de paiement présenté sous forme de carnet de chèques, avec lequel le titulaire d'un compte donne l'ordre à sa banque de payer au bénéficiaire du chèque la somme inscrite sur celui-ci.
- **Commission d'intervention**<sup>DIT</sup> : Somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).
- **Compte de dépôt\*** : Compte utilisé pour gérer quotidiennement son argent. C'est sur ce compte qu'un client dispose en général d'une carte bancaire et/ou d'un chéquier. Le compte doit être créditeur, sauf accord avec la Banque. On parle également de compte bancaire, compte chèque, compte à vue. Le CCP est un compte de dépôt.
- **Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement**<sup>DIT</sup> : Le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.
- **Date de valeur** : Date à laquelle prend effet l'inscription au compte d'une opération de crédit ou débit.
- **Droit au Compte\*** : Toute personne physique qui est domiciliée en France ou toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union Européenne et n'agissant pas pour des besoins professionnels ou toute personne physique française résidant hors de France, dépourvue d'un compte de dépôt en France, et qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par un établissement de crédit, a le droit de demander à la Banque de France de désigner un établissement de crédit pour bénéficier d'un compte de dépôt et du Service Bancaire de Base gratuit associé au Droit au Compte. La banque qui a refusé de lui ouvrir un compte lui propose d'effectuer à sa place les démarches auprès de la Banque de France pour bénéficier du Droit au Compte.
- **Espace Economique Européen (EEE)** : Union Européenne, Islande, Liechtenstein, Norvège.
- **Espace SEPA\*\*** : Union Européenne, Andorre, Islande, Liechtenstein, Monaco, Norvège, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suisse et Vatican.
- **Fourniture d'une carte de débit**<sup>DIT</sup> (carte de paiement internationale à débit immédiat) : L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.
- **Fourniture d'une carte de débit**<sup>DIT</sup> (carte de paiement internationale à débit différé) : L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.
- **Fourniture d'une carte de débit**<sup>DIT</sup> (carte de paiement à autorisation systématique) : L'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement

et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

- **Heure limite** : Heure avant laquelle les ordres quels qu'en soient leurs natures (virement, révocation ou plus généralement ordre de paiement) sont pris en compte par la Banque le jour de leur réception.
- **Incident de paiement\*** : Non-paiement par la Banque d'une opération au débit du compte pour défaut ou insuffisance de provision, quels que soient les moyens de paiement utilisés (chèque, prélèvement...).
- **Jours ouvrables** : Les jours calendaires à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés.
- **Moyen de paiement\*** : Instruments et services de paiement mis à disposition d'un client permettant de réaliser une opération (débit ou crédit) sur son compte. Sont considérés comme moyens de paiement : la carte, le chèque, le prélèvement, le virement, TIP SEPA et les espèces.
- **Prélèvement**<sup>DIT</sup> (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) : Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.
- **Prélèvement**<sup>DIT</sup> (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) : Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.
- **Prestations bancaires de base** : Produits et services commercialisés par la banque dont les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui sont soit domiciliées en France, soit résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union Européenne, soit de nationalité française résidant hors de France, peuvent demander à bénéficier dans le cadre de l'ouverture d'un premier compte de dépôt en France dans les conditions et selon les modalités de la Convention de compte, des dispositions contractuelles spécifiques et de la plaquette tarifaire.
- **Relevé de Compte\*** : Document proposé sous format papier ou au format PDF (électronique). Le relevé est un document récapitulant les opérations enregistrées sur le compte d'un client pendant une période déterminée, généralement mensuelle.
- **Retrait d'espèces**<sup>DIT</sup> (cas d'un retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'une autre banque avec une carte de paiement internationale) : Le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.
- **RIB\*** (Relevé d'Identité Bancaire) : Document permettant en France d'identifier les coordonnées du compte d'un client. Le RIB comporte le nom du/des titulaire(s) du compte, le nom de la Banque, le code établissement, le code guichet, le numéro de compte et la clé de contrôle. Le RIB se trouve généralement sur le relevé de compte et/ou dans le chéquier. Y figurent également les codes IBAN et BIC.
- **SEPA\*** (Single Euro Payments Area) : Le SEPA (espace unique de paiement en euros), vise à créer une gamme unique de moyens de paiement en euros commune à l'ensemble des pays européens (le virement, le prélèvement et la carte de paiement) permettant aux utilisateurs (consommateurs, entreprises, commerçants et administrations) d'effectuer des paiements en euros dans les mêmes conditions partout dans l'espace européen, aussi facilement que dans leur propre pays.
- **Service d'émission d'instruments de paiement** : Service de paiement fourni par un prestataire de services de paiement (ci-après désigné « PSP ») tiers convenant par contrat de fournir au client un instrument de paiement (carte) en vue d'initier et de traiter les opérations de paiement du client.
- **Service d'initiation de paiement** : Service consistant, pour un PSP tiers, à initier un ordre de paiement (virement) à la demande du client, concernant son compte ouvert dans les livres de la Banque.
- **Service d'information sur les comptes** : Service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes du client ouvert(s) auprès d'une ou plusieurs banque(s).
- **TAEG\*** (Taux Annualisé Effectif Global) : Taux englobant les intérêts et l'ensemble des frais liés à l'octroi d'un crédit (frais de dossier, frais d'assurance, de garantie, d'hypothèque...). Il permet de mesurer le coût total du prêt ou du crédit. Il ne doit jamais dépasser le seuil de l'usure (ou taux d'usure).
- **Tenue de compte**<sup>DIT</sup> : L'établissement tient le compte du client.
- **Union Européenne ou UE\*\*** : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, et Suède.
- **Virement**<sup>DIT</sup> (cas d'un virement SEPA occasionnel) : L'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

<sup>DIT</sup> Document d'Information Tarifaire : services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement repris dans les Conditions Tarifaires.

\* Définition du glossaire du CCSF en vigueur.

\*\* Au 1er septembre 2023.

## I. OUVERTURE DU COMPTE

### 1. Généralités

La demande d'ouverture et d'équipement du compte peut être réalisée en bureau de poste ou à distance auprès de son conseiller, sur internet [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr) ou par téléphone au 3639 (service 0,15€ / min + prix appel).

Le client peut choisir ou se voir proposer par la Banque de recevoir les documents dématérialisés disponibles, relatifs au fonctionnement de son compte, au format numérique. Les documents concernés par le Service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement des comptes, des produits bancaires et d'assurances sont consultables à tout moment dans l'Espace Client Internet du client ou sur son application mobile « La Banque Postale » et régis par les « Conditions Générales Banque à distance ». Les documents dématérialisés bénéficient de la même valeur juridique que leur équivalent papier.

Après avoir opéré les vérifications nécessaires, la Banque consent à l'ouverture du compte ou, le cas échéant, la refuse discrétionnairement. Tout refus ou toute acceptation d'ouverture de compte donne lieu à l'émission d'une lettre de confirmation adressée au client.

La Banque ouvre un compte après avoir recueilli le document d'auto-certification visé plus bas dans ce même article et avoir opéré les vérifications nécessaires conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. La vérification de l'identité et du domicile du client ou de son représentant se fait sur présentation d'un document officiel probant en cours de validité comportant sa photographie, un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois et le dépôt d'un spécimen de sa signature. Sauf indication contraire, la signature apposée sur les Conditions Particulières vaut spécimen de signature.

L'ouverture du compte à distance nécessite, selon le canal de souscription, en plus des éléments listés dans le paragraphe précédent, un premier versement par virement en provenance d'un autre compte ouvert au nom du client dans un établissement situé dans un pays membre de l'Union Européenne, de l'Espace Économique Européen ou d'un pays tiers considéré comme équivalent par La Banque Postale ou par chèque libellé en euro tiré sur un compte ouvert au nom du client dans une banque française.

Le client doit en outre être pleinement capable dans les actes de la vie civile et en cas de minorité ou de protection légale être dûment représenté. Dans cette dernière hypothèse, le compte fonctionne sous la signature et/ou sous la responsabilité du représentant légal selon les règles du régime de protection applicable.

Le client s'engage à informer la Banque dans les meilleurs délais de toute information ou modification d'information ayant trait à sa situation (notamment son changement de résidence fiscale) et permettant à la Banque de satisfaire à ses obligations légales en matière de connaissance client et de lutte contre la fraude et l'évasion fiscales. L'information reçue par la Banque doit être exhaustive, sincère et, mise à jour le plus régulièrement possible.

A ce titre, le client s'engage à fournir à la Banque une auto-certification attestant de sa (ses) résidence(s) fiscale(s) ainsi que de son (ses) numéro(s) d'identification fiscale attribué(s) par la (les) juridiction(s) dont il est résident fiscal. Cette auto-certification est notamment requise lors de l'ouverture du compte, mais devra également être communiquée par le client du fait d'une modification de sa situation notamment en cas de changement de pays de résidence fiscale. Le client pourra être amené à produire, à la demande de la Banque, des documents supplémentaires afin que la Banque puisse justifier auprès des autorités compétentes, des informations indiquées sur cette auto-certification.

Le client est informé qu'à défaut de fournir à la Banque les documents permettant d'établir sa (ses) résidence(s) fiscale(s) et numéro(s) d'identification fiscale ou lorsque les informations fournies sur ces documents apparaissent incomplètes ou erronées, l'ouverture du compte sera refusée ou, en cas de compte déjà ouvert, celui-ci pourra être clôturé, à la seule initiative de la Banque.

Le client peut à tout moment demander à la Banque une copie et/ou un exemplaire de la Convention. La Convention est disponible gratuitement sur le site Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), en bureau de poste ou en Centre de Relation et d'Expertise Client (fournie sur demande écrite).

### 2. Fiscalité

La Banque a l'obligation de communiquer à l'administration fiscale certaines informations sur le client et le compte ouvert à ce dernier du fait de dispositions nationales ou internationales.

Les données qui sont transférées à l'administration fiscale française peuvent être communiquées à l'administration fiscale d'un autre Etat membre de l'Union Européenne ou d'un Etat ou territoire ayant conclu avec la France une convention permettant un échange automatique d'informations à des fins fiscales.

A ce titre, lorsque la Banque constate que le client participe à des dispositifs transfrontières, impliquant notamment des effets fiscaux, la Banque peut sous certaines conditions être dans l'obligation de déclarer ces dispositifs à l'administration fiscale française. Dans ce cadre, la Banque se réserve le droit de demander au client des informations et justificatifs complémentaires pour en infirmer ou confirmer le statut déclarable. À défaut de réponse du client, dans le cas où le dispositif serait considéré comme déclarable, ou en l'absence de l'un des éléments requis, la Banque sera dans l'obligation de déclarer certaines informations sur le client et le dispositif à l'administration fiscale française.

Le client est responsable de la déclaration de ses revenus mobiliers auprès de son administration fiscale de rattachement.

Les revenus mobiliers versés au client peuvent, en fonction de sa situation particulière et des options formulées, être assujettis à des prélèvements fiscaux et/ou sociaux prélevés par la Banque pour le compte de l'Etat.

### 3. Prestations bancaires de base

Toute personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels, domiciliée en France ou résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat membre de l'Union Européenne ou de nationalité française résidant hors de France peut solliciter de la Banque l'ouverture d'un compte de dépôt si elle ne dispose pas déjà d'un tel compte en France et souscrire les Prestations bancaires de base de son choix. Si la Banque refuse l'ouverture de ce compte elle s'en justifie par écrit auprès du demandeur et, s'il y est éligible, l'informe des modalités d'exercice du Droit au Compte.

Les prestations bancaires de base sont : 1° l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ; 2° un changement d'adresse par an ; 3° la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ; 4° la domiciliation de virements bancaires ; 5° l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ; 6° l'encasement de chèques et de virements bancaires ; 7° les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ; 8° des moyens de consultation à distance du solde du compte ; 9° les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de l'organisme teneur de compte ; 10° une carte de paiement permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne. Chacune de ces prestations est régie par la Convention, les contrats spécifiques annexés et les Conditions Tarifaires. Le compte ainsi ouvert ne peut fonctionner qu'en position créditrice. Les opérations et services non-inclus dans les Prestations bancaires de base ou excédant les limites fixées par la réglementation, sont soumis aux dispositions les régissant, notamment en matière de tarification telle que prévue dans les Conditions Tarifaires, remises au client lors de la souscription. Les Conditions Tarifaires sont disponibles gratuitement sur le site Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), en bureau de poste ou en Centre de Relation et d'Expertise Client (fournies sur demande écrite).

### 4. Compte ouvert à un mineur

L'ouverture d'un compte à un mineur non émancipé peut être demandée par ses représentants légaux. Ce compte ne peut pas être un compte joint. Jusqu'à sa majorité, les représentants légaux demeurent responsables du fonctionnement du compte du mineur et plus particulièrement de l'éventuel découvert. Dans ce cadre les représentants légaux autorisent la Banque à débiter leur(s) compte(s) pour éviter que le compte du mineur ne soit à découvert. A cette fin, lorsqu'au moins un des représentants légaux dispose d'un compte courant bancaire dans les livres de la Banque, une association de compte est mise en place entre ce(s) compte(s) et celui du mineur.

Avant 16 ans, le compte du client mineur fonctionne sous la seule signature des représentants légaux.

A partir de 16 ans et jusqu'à sa majorité, le client mineur peut, sur autorisation écrite de ses représentants légaux, disposer d'un compte fonctionnant dans les mêmes conditions que les comptes ouverts à des personnes physiques majeures capables. Ainsi, les représentants légaux :

- peuvent autoriser le client mineur à se faire délivrer des moyens de paiement sur ce compte.
- se portent fort des opérations passées par le client mineur sur son compte et ce jusqu'à sa majorité.

Les modalités de fonctionnement du compte de mineur sont décrites à l'article « 7. Dispositions spécifiques concernant le fonctionnement d'un compte de mineur » de la partie « II - Fonctionnement du Compte ».

### 5. Compte ouvert à un majeur protégé

Le compte ne peut être ouvert que sur présentation et dans les conditions de la décision de justice ou du mandat de protection future et fonctionnera alors selon les règles légales de protection en vigueur ou les modalités fixées par la décision de justice ou le mandat de protection future.

En cas de survenance d'une mesure de protection en cours de vie du compte, il appartient au client ou à son représentant légal :

- d'informer la Banque de cette mesure et de lui remettre une copie de la décision de justice ou du mandat de protection future instaurant la mesure de protection,
- de restituer, le cas échéant, les moyens de paiement détenus par la personne devenue majeur protégé.

### 6. Comptes collectifs

Les clients cotitulaires d'un compte joint ou co-indivisaires d'un compte indivis sont, sauf disposition spécifique, ensemble dénommés « cotitulaires » dans la Convention.

#### • Compte joint

Le compte joint est un compte collectif avec solidarité active et passive, ouvert au nom de plusieurs personnes physiques appelées cotitulaires. Le client mineur non émancipé ne peut pas être cotitulaire d'un compte joint. En vertu du principe de solidarité active, chacun des cotitulaires est considéré à l'égard de la Banque comme le seul créancier des sommes déposées sur le compte joint. Chaque cotitulaire peut, dans ces conditions, faire sur le compte, séparément sous sa seule signature toute opération tant au débit qu'au crédit.

Selon le principe de solidarité passive, chacun des cotitulaires est tenu au règlement de l'intégralité du solde débiteur vis-à-vis de la Banque. Les cotitulaires peuvent, s'ils le souhaitent, désigner aux Conditions Particulières de la Convention ou ultérieurement par écrit auprès du Centre de Relation et d'Expertise Client, celui d'entre eux qui serait, le cas échéant, responsable des conséquences des incidents de paiement par chèque et qui supporterait, à ce titre, la mesure d'Interdiction Bancaire. Le compte joint est valable jusqu'à dénonciation expresse, par l'un des cotitulaires, par lettre recommandée avec avis de réception, signée, adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client ainsi qu'aux autres cotitulaires. Cette dénonciation a pour effet de transformer, à compter de la réception par le Centre de Relation et d'Expertise Client de la lettre recommandée avec avis de réception, le compte

joint en compte indivis. Le fonctionnement du compte requiert alors l'accord et la signature de tous les cotitulaires, qui doivent restituer les moyens de paiement restés éventuellement en leur possession. A défaut, chacun des cotitulaires demeure responsable de l'utilisation des chèques ou des cartes bancaires non restitués.

En cas de dénonciation expresse par tous les titulaires du compte joint, par lettre recommandée avec avis de réception, signée et adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client, le compte sera bloqué jusqu'à réception par la Banque des instructions conjointes des cotitulaires. Ces derniers doivent restituer les moyens de paiement restés éventuellement en leur possession. A défaut, chacun des cotitulaires demeure responsable solidairement de l'utilisation des chèques ou des cartes bancaires non restitués.

La mise sous protection juridique de l'un au moins des cotitulaires a pour effet de transformer le compte joint en compte indivis. Le fonctionnement du compte requiert alors l'accord et la signature de tous les cotitulaires ou leurs représentants légaux selon la mesure de protection. Les cotitulaires doivent restituer les moyens de paiement restés éventuellement en leur possession. A défaut, chacun des cotitulaires ou leurs représentants légaux seront responsables de l'utilisation des chèques ou des cartes bancaires non restitués. Le compte restera indivis jusqu'à réception des instructions conjointes des cotitulaires ou de leurs représentants légaux concernant la clôture ou la transformation en compte individuel au profit de l'un des cotitulaires. A défaut d'instruction à l'expiration d'un délai de 60 jours après la transformation en compte indivis, le compte sera clôturé. Le solde créditeur éventuel sera restitué sur instructions conjointes des cotitulaires ou de leurs représentants légaux.

En cas de décès de l'un des cotitulaires, le compte ne sera pas bloqué, il continuera de fonctionner sous la signature du survivant ou de l'un ou l'autre des survivants, sauf opposition expresse de l'un des héritiers. La solidarité active permet au survivant, en cas de décès de l'un des cotitulaires, d'appréhender l'actif qui figure au compte. Néanmoins, il convient de préciser que le survivant ou les survivants sont seuls comptables de cet actif vis-à-vis des héritiers du défunt ou de leur notaire et, à ce titre, ils doivent leur rendre des comptes. L'opposition écrite à la poursuite du fonctionnement du compte sous la signature du ou de l'un ou l'autre des survivants de la part d'un ayant-droit du titulaire décédé justifiant de sa qualité ou du notaire chargé de la succession, produira les mêmes effets que la dénonciation de solidarité, le compte sera transformé en compte indivis. En cas de solde débiteur constaté au jour du décès, les ayants droit du cotitulaire décédé sont tenus solidairement au paiement de la dette avec les autres cotitulaires.

#### • **Compte indivis**

Le compte indivis est un compte collectif sans solidarité active, ouvert par deux ou plusieurs personnes physiques appelées « co-indivisaire(s) ».

Le compte fonctionne sous la signature conjointe de tous les co-indivisaire(s), sauf s'ils donnent ensemble mandat à l'un d'entre eux ou à un tiers aux fins de faire fonctionner le compte.

L'ensemble des co-indivisaire(s) est solidairement et indivisément engagé envers la Banque de sorte que celle-ci peut, si le compte vient à être débiteur, réclamer la totalité du solde débiteur en principal, intérêts, commissions, frais et accessoires à l'un d'entre eux, y compris après la clôture du compte.

Aucun co-indivisaire ne peut procéder seul à la clôture du compte, mais chacun d'entre eux peut sortir de l'indivision à tout moment avec l'accord exprès de tous les co-indivisaires ou, à défaut, accord du juge.

La demande de sortie de l'indivision doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception, signée, adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client ainsi qu'aux autres co-indivisaires.

En cas de clôture du compte, le solde créditeur éventuel, après dénouement des opérations en cours, sera affecté conformément aux instructions qui seront données conjointement par tous les co-indivisaire(s) ou, le cas échéant, par le mandataire dûment habilité.

Le décès de l'un des co-indivisaire(s) entraîne le blocage du compte jusqu'à réception par la Banque des instructions des ayants droit ou du notaire chargé de la succession.

## **7. Service d'Accueil Plus – Mandat de mobilité bancaire**

Le mandat ne peut être utilisé que lorsque le compte d'origine est tenu dans un établissement de départ français.

### **7.1. Descriptif**

Le client donne mandat à la Banque d'effectuer gratuitement en son nom les formalités liées au changement de domiciliation bancaire afin que les virements récurrents et les prélèvements valides se présentent sur le compte d'arrivée au lieu d'être imputés sur le compte d'origine.

A cet effet, le client donne mandat à la Banque pour :

- solliciter de l'établissement de départ les informations relatives aux prélèvements valides et aux virements récurrents, ayant transité sur le compte d'origine au cours des treize derniers mois précédant la date de signature du mandat, ainsi qu'aux chèques non débités sur les chèquiers utilisés au cours de ces treize derniers mois ;
- communiquer à l'établissement de départ les informations reprises dans l'encadré du mandat ;
- communiquer aux émetteurs de prélèvements valides et de virements récurrents identifiés par l'établissement de départ, directement ou par l'intermédiaire de leurs prestataires de services de paiement, toutes les informations nécessaires au changement de domiciliation bancaire ;
- solliciter de l'établissement de départ qu'il annule les ordres de virements permanents présents sur le compte d'origine et qu'il mette fin à l'émission des virements permanents, s'ils existent, à compter d'une date définie par le client (au minimum 12 jours ouvrés à compter de la date de signature du présent mandat) ;
- transmettre au besoin la copie de ce mandat à l'établissement de départ ou au PSP des émetteurs susvisés.

### **7.2. Suivi du mandat**

Le client peut demander à pouvoir suivre l'exécution du mandat confié à la Banque :

- sur sa banque en ligne La Banque Postale et à ce que des notifications lui soient adressées par email à l'adresse mail renseignée sur le mandat ;
- par courrier à l'adresse postale renseignée sur le mandat.

### **7.3. Clôture du compte d'origine (optionnel)**

Le client peut mandater la Banque pour demander à l'établissement de départ le transfert du solde créditeur au profit du compte d'arrivée et la clôture du compte d'origine à compter d'une date définie par le client (et au minimum 30 jours calendaires après la réception par la Banque du présent mandat afin de permettre la transmission de la prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires).

Le cas échéant, l'établissement de départ informera le client, par courrier ou tout autre support durable, des obligations en suspens ou de toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde créditeur et la clôture du compte d'origine.

Si la clôture du compte d'origine intervient avant que les nouvelles coordonnées bancaires n'aient été prises en compte par des prélèvements valides ou des virements récurrents, le client peut se retrouver en incident de paiement soit auprès de l'établissement de départ (chèque se présentant à l'encaissement sur un compte clos), soit auprès du créancier, soit auprès de la banque (opérations se présentant au débit du compte alors que le compte n'est pas encore approvisionné). Ces incidents sont susceptibles d'induire des coûts et désagréments pour le client.

### **7.4. Durée et exécution du mandat**

Le mandat est conclu pour une durée de trois mois à compter de son acceptation par chacune des parties ou à compter de l'acceptation par la Banque de la demande d'ouverture du compte d'arrivée.

Le mandat est exécutable immédiatement par la Banque et dans le respect des délais prévus par la réglementation et détaillés dans la documentation relative à la mobilité bancaire. Le mandat est régi par les dispositions du Code civil : le client peut à tout moment décider d'y mettre fin sous réserve d'en informer préalablement la Banque en se rapprochant de son conseiller bancaire ou en appelant le numéro de téléphone 3639 (service 0,15€/min + prix appel). Dans ce cas, le mandat cessera immédiatement sous réserve des opérations déjà exécutées et de celles déjà initiées par la Banque. Il appartiendra alors au client d'informer les personnes ou organismes qui auraient déjà été informés par la Banque de son changement de domiciliation bancaire.

En cas de clôture du compte d'arrivée ou d'empêchement à l'ouverture du compte dans les livres de la Banque, le mandat est caduc et il appartient au client de prendre les dispositions adéquates vis-à-vis des émetteurs susvisés.

## **II. FONCTIONNEMENT DU COMPTE**

### **1. Modalités de fonctionnement du compte**

Pour pouvoir fonctionner dans des conditions normales, le compte doit présenter un solde créditeur que le client s'engage à maintenir. Avant d'effectuer des opérations de débit, le client doit donc s'assurer de l'existence sur le compte d'une provision disponible et suffisante en tenant compte de toutes les opérations effectuées précédemment et non encore débitées.

La conservation et l'utilisation des instruments de paiement ou de retrait (chèquiers, cartes, ...) qui sont remis au client relèvent de sa seule responsabilité.

#### **1.1. Date de valeur**

La date de valeur est la date à laquelle prend effet l'inscription au compte d'une opération de crédit ou débit. La différence entre la date d'opération et la date d'inscription correspond strictement au délai nécessaire pour l'exécution des tâches administratives et comptables relatives aux opérations.

La Banque ne prend aucune date de valeur. Ainsi, toutes les opérations au crédit conduisent la Banque à remettre les fonds à disposition sur le compte du client dès que celle-ci les a elle-même encaissés sur son propre compte. De la même façon, la Banque ne procède au débit du compte du montant de l'opération, qu'au jour où le client a demandé l'exécution de son ordre de paiement à la Banque.

#### **1.2. Les services de Banque à distance**

Dès l'ouverture de son compte, le client bénéficie automatiquement des services de consultation et de gestion du compte en ligne et peut souscrire, à tout moment, aux services optionnels.

L'ensemble des règles de fonctionnement et d'utilisation des services de Banque à distance est défini dans « les Conditions Générales Banque à distance » soumises aux Conditions Tarifaires.

#### **1.3. Informations dues au client**

##### **• Le relevé de compte**

Un relevé des opérations bancaires récapitulatif, l'ensemble des informations relatives à chaque opération réalisée est adressé au client (ci-après désigné le « relevé de compte ») selon une périodicité mensuelle.

Si le client le souhaite, celui-ci peut, en optant dans les Conditions Particulières ou ultérieurement par demande écrite adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client, bénéficier d'une fréquence d'envoi de relevé de compte inférieure à 1 mois. Dans ce cas, la Banque facture les envois selon les modalités prévues aux Conditions Tarifaires.

La Banque met également à la disposition de ses clients des relevés de compte « Electronique » au format PDF dont les règles d'utilisation sont définies à l'article Service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement des comptes, des produits bancaires et d'assurances (dont e-relevés) des « Conditions Générales Banque à distance » annexées à la Convention.

A l'exception des contestations des opérations de paiement, **les demandes ou les réclamations relatives aux autres opérations (dont les chèques) apparaissant sur les relevés de compte devront être adressées par écrit au Centre de Relation et d'Expertise Client dans un délai de 2 mois à compter de la réception des relevés**

**de compte par le client.** En tout état de cause, l'expiration de ce délai ne prive pas le client des recours en justice que les dispositions légales ou réglementaires lui permettent d'exercer.

La Banque recommande de conserver les relevés de compte au moins 5 ans.

En cas de litige, la production du relevé de compte (ou de sa copie) vaut présomption de preuve des opérations qui y sont inscrites sauf dans le cas d'une erreur, d'une omission ou d'une fraude. La Banque conserve pendant 10 ans une trace comptable des opérations enregistrées sur le compte.

Le client est informé que s'il met la Banque dans l'impossibilité de lui faire parvenir les relevés de compte, notamment en ne l'informant pas du changement de ses coordonnées postales ou digitales (email et numéro de téléphone portable), la Banque cessera l'envoi des relevés de compte sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée.

#### • Le Relevé Annuel des Frais

Un relevé des frais perçus sur le compte au cours de l'année civile précédente au titre des produits et services dont bénéficie le client dans le cadre de la Convention, y compris les intérêts débiteurs, est adressé chaque année. Ce relevé est transmis au cours du mois de janvier, par courrier ou mis à la disposition du client au format électronique PDF, dans le cadre du Service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement des comptes, des produits bancaires et d'assurances (dont e-relevés), dont les règles d'utilisation sont définies dans « les Conditions Générales Banque à distance » annexées à la Convention.

#### • Notification du refus d'exécution par la Banque d'une opération de paiement

Dans le cas où la Banque ne pourrait pas, pour quel que motif que ce soit, exécuter un ordre de paiement, cette dernière en informera le client par tout moyen, y compris sur son Espace Client Internet au plus tard 1 jour ouvrable suivant la réception de l'ordre de paiement par la Banque.

#### 1.4. Relevé d'Identité Bancaire (RIB)

La Banque délivre au client des RIB correspondant à son compte afin de lui permettre d'en communiquer les coordonnées à tout organisme pour domicilier des revenus (salaires, pensions, allocations...) ou effectuer des paiements tels que par exemple des prélèvements (gaz, électricité, téléphone...).

#### 1.5. Procuration

Le client majeur capable ou mineur émancipé, peut par écrit et pour une durée indéterminée, donner procuration à une ou plusieurs personne(s) physique(s) capable(s) et non interdite(s) bancaire(s) ou judiciaire(s) (ci-après dénommé le « mandataire ») afin de faire fonctionner son compte dans les conditions qui suivent. La procuration sur le compte est formalisée sur un formulaire spécifique de la Banque, signé et daté par le client et le mandataire qui permet ainsi au mandataire désigné de :

- signer tous les ordres de débit ou de crédit (chèques, virements, prélèvements, etc.) ;
- demander et obtenir des moyens de paiement pour lui-même ou le client ;
- se faire communiquer toutes les pièces et renseignements concernant les opérations enregistrées sur le compte, sans exception ni réserve, à compter de la signature de la procuration et uniquement pendant toute la durée de la procuration ;
- effectuer une opposition sur les chèques, cartes ou prélèvements ;
- révoquer un prélèvement ou un virement permanent ;
- informer du changement d'adresse du client en fournissant le justificatif correspondant.

Le mandataire désigné doit présenter un document officiel d'identité probant en cours de validité comportant sa photographie, un justificatif de domicile datant de moins de 3 mois et déposer un spécimen de sa signature.

Dans tous les cas, la Banque peut refuser d'agréer le mandataire désigné ou mettre fin à son agrément. Dans ce cas, elle en informera le client par écrit dans les meilleurs délais.

Les opérations effectuées par le mandataire, dans le cadre des pouvoirs que le client lui a confiés, engagent l'entière responsabilité du client.

Le mandataire d'un compte collectif doit être désigné d'un commun accord par écrit par tous les cotitulaires du compte.

Cette procuration prend fin, que le compte soit individuel ou collectif, notamment dans les cas suivants :

- révocation expresse du client. Concomitamment, le client doit informer son mandataire de la fin de sa procuration et le cas échéant, s'engage à en justifier auprès de la Banque ;
- renonciation du mandataire ;
- décès ou mise sous protection du client ou du mandataire ;
- à la clôture du(des) compte(s) visé(s) dans la procuration ;
- à l'échéance stipulée dans la procuration lorsque celle-ci est à durée déterminée ;
- surendettement du client ou du mandataire.

Dans tous les cas, le client, ou le cas échéant, le mandataire, doit notifier à la Banque la survenance de l'une des situations listées ci-dessus, par lettre recommandée avec avis de réception, signée, adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client gestionnaire ou par courrier simple déposé en bureau de poste ou en complétant un formulaire spécifique de la Banque en bureau de poste.

Le client s'oblige par ailleurs à obtenir du mandataire la restitution de l'ensemble des instruments de paiement restés éventuellement en sa possession.

En aucun cas, la Banque ne sera tenue pour responsable des opérations passées par le mandataire, tant que la cessation du mandat, n'aura pas été portée à sa connaissance.

## 2. Les ordres de paiement liés au compte

*Le client peut procéder à des opérations tant au débit qu'au crédit de son compte et procéder à des retraits et/ou à des versements d'espèces. Les effets de commerce ne sont pas acceptés.*

### 2.1. Le chèque

Le client peut remettre des chèques à l'encaissement sur son compte ou peut procéder,

au moyen de l'émission de chèques remis par la Banque, à des paiements selon les modalités définies ci-après et dans le respect de la réglementation applicable.

• **Le client peut remettre à l'encaissement sur son compte** des chèques bancaires libellés en euros et payables en France métropolitaine ou dans les Départements d'Outre-Mer, en les remettant en bureau de poste ou en les envoyant à la Banque dans une enveloppe pré-adressée.

Les chèques sont portés au crédit du compte le lendemain de leur réception (J+1 ouvrable) par la Banque sous réserve du paiement définitif réalisé par la banque tirée. Par exception, la Banque pourra ne procéder à leur crédit qu'après encaissement définitif des fonds. Dans tous les cas, la date de remise des chèques correspond à la date de leur réception par la Banque. La Banque ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des délais d'acheminement du courrier.

Si le chèque est rejeté, quelle qu'en soit la cause, la Banque est amenée à débiter le compte du montant du chèque initialement crédité. La Banque restitue le chèque au client dans les cas prévus par la loi.

#### • Le client peut procéder à des paiements au moyen des chèques délivrés par la Banque

Les Chèques sont libellés et payables en euros.

**Chèques :** La Banque peut mettre à la disposition du client des chéquiers prébarrés après consultation du Fichier Central des Chèques tenu par la Banque de France. Seules les formules de chèque délivrées par la Banque peuvent être utilisées. A ce titre, le client s'interdit d'apporter toute modification (par exemple altération d'une mention obligatoire) aux formules de chèques qui lui sont remises.

La Banque peut refuser ou suspendre la délivrance de chéquiers en motivant sa décision par écrit au client.

Dans le cas où la Banque a refusé de délivrer des chéquiers au client lors de l'ouverture du compte, celui-ci peut demander par écrit au Centre de Relation et d'Expertise Client, d'étudier à nouveau l'éventuelle mise à disposition de chéquiers dans un délai de 6 mois.

**Chèques de Banque :** Sauf les cas pour lesquels il est interdit, le client peut demander la délivrance de chèques de Banque dont le paiement est garanti à un bénéficiaire obligatoirement préalablement désigné par le client. La remise du chèque de Banque est subordonnée au débit préalable du compte du montant du chèque de Banque à établir.

En fonction du bureau de poste où le client réalise sa demande d'émission de chèque de Banque, des conditions spécifiques de délivrance pourront être appliquées par la Banque.

#### • Surveillance et Conservation des chéquiers

L'utilisation frauduleuse des chéquiers remis au client peut présenter pour lui un risque préjudiciable. Pour prévenir de telles situations, le client, tenu à une obligation générale de prudence et de vigilance, doit prendre toutes les mesures et précautions nécessaires dans la garde, l'utilisation et la conservation de ses chéquiers. En cas de négligence, le client pourrait voir sa responsabilité en tout ou partie engagée.

#### • Fonctionnement du chèque

Le client, avant d'émettre un chèque, est tenu de s'assurer de l'existence sur son compte d'une provision préalable, suffisante et disponible, et ce jusqu'au règlement effectif du chèque.

La Banque est tenue d'accepter les chèques dans la limite de leur délai de validité, légalement fixé à 1 an à compter de leur date d'émission, augmenté des délais de présentation (par exemple 8 jours pour un chèque émis et payable en France métropolitaine).

#### • Cas particulier des chèques sans provision

En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, le client s'expose à un refus de paiement par la Banque et à l'application de la réglementation relative au chèque sans provision. Ainsi, avant d'en refuser le paiement pour ce motif, la Banque informera, par téléphone ou par écrit, le client des conséquences du défaut de provision.

Conformément à la loi, l'émission de chèques sans provision est sanctionnée par une mesure d'Interdiction Bancaire. Dès constatation du rejet d'un chèque pour défaut ou insuffisance de provision, la Banque adresse au client sous pli recommandé avec avis de réception une lettre d'injonction de ne plus émettre de chèques. Le client doit alors restituer à la Banque les chèques et cartes bancaires éventuellement en sa possession et/ou en celle de son ou ses mandataire(s).

L'Interdiction Bancaire concerne tous les comptes dont le client est titulaire dans les livres de la Banque et dans tout autre établissement bancaire.

Lorsque l'incident de paiement est constaté sur un compte collectif, l'Interdiction Bancaire s'applique à chaque cotulaire, sauf si un cotulaire responsable a été prédésigné lors de l'ouverture du compte dans les Conditions Particulières ou postérieurement par écrit.

Dans ce dernier cas, le cotulaire responsable est frappé d'Interdiction Bancaire sur l'ensemble de ses comptes alors que le(s) cotulaire(s) non désigné(s) ne font l'objet d'une interdiction d'émettre des chèques que sur le seul compte collectif. Le client peut obtenir la mainlevée de l'Interdiction Bancaire et recouvrer la faculté d'émettre des chèques en justifiant de la régularisation de l'ensemble des chèques impayés qu'il a émis.

En l'absence de régularisation des chèques impayés, l'Interdiction Bancaire est maintenue pendant 5 ans à compter de la date d'envoi de la lettre d'injonction. Toute violation d'une Interdiction Bancaire préalablement prononcée fait courir au client des risques de sanctions pénales et prolonge de 5 ans la mesure d'Interdiction Bancaire à son encontre. L'incident de paiement est enregistré au Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI), consultable par les bénéficiaires, ainsi qu'au Fichier Central des Chèques (FCC), consultable par les banques, ces deux fichiers étant tenus par la Banque de France.

#### • Certificat de non-paiement

Le certificat de non-paiement permet au bénéficiaire d'un chèque impayé de poursuivre le recouvrement de sa créance.

A défaut de paiement d'un chèque dans le délai de 30 jours à compter de sa première

présentation ou de la constitution de la provision dans le même délai, la Banque délivre au bénéficiaire du chèque ou à son représentant dûment habilité qui lui en fait la demande un certificat de non-paiement.

Passé ce délai de 30 jours et après une seconde présentation infructueuse, la Banque adresse automatiquement un certificat de non-paiement au bénéficiaire du chèque.

#### • Cas particulier des oppositions au paiement d'un chèque

Le client peut formuler des oppositions au paiement d'un chèque pour les motifs suivants : perte, vol, utilisation frauduleuse de chèque, redressement ou liquidation judiciaire du bénéficiaire du chèque.

Toute opposition formulée sans motif ou qui ne serait pas fondée sur l'un des motifs rappelés ci-dessus ne pourra pas être acceptée par la Banque et expose son auteur, aux sanctions prévues par l'article L163-2 du Code monétaire et financier (jusqu'à 375 000 € d'amende et/ou 5 ans d'emprisonnement). La demande de mise en opposition doit être effectuée avant présentation du chèque au paiement, et être formulée soit par écrit dans un bureau de poste au moyen d'un imprimé de la Banque, soit par téléphone au 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel).

Au risque d'être privée d'effet, toute demande de mise en opposition effectuée par téléphone doit obligatoirement et immédiatement être confirmée par écrit auprès du Centre de Relation et d'Expertise Client.

Par ailleurs, le vol de formules de chèques ou leur utilisation frauduleuse feront l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie que le client s'engage à remettre à son Centre de Relation et d'Expertise Client.

Les formules de chèque retrouvées après opposition ne pourront plus être utilisées sauf accord préalable écrit du Centre de Relation et d'Expertise Client.

#### • Inscription au Fichier National des Chèques Irréguliers en cas de perte ou vol de chèques

Les coordonnées du compte et les numéros de formules de chèque déclarées perdues ou volées sont enregistrées pendant 10 ans dans le Fichier National des Chèques Irréguliers géré par la Banque de France. Ce fichier peut être consulté par les commerçants ou prestataires de services adhérents au service, les établissements de crédit et assimilés qui participent à son alimentation.

#### 2.2. Les versements et les retraits d'espèces

Les versements et les retraits d'espèces réalisés en bureau de poste par le client ou son mandataire sont limités aux plafonds autorisés (opérations ponctuelles/cumul mensuel) en fonction de l'auteur de l'opération, du bureau où est réalisée l'opération, des règles de mise à disposition et de manipulation d'espèces. La Banque pourra modifier ces règles et en informera le client par tout moyen.

Les opérations de versements comme les opérations de retrait d'espèces sont comptabilisées sur le compte le jour où l'opération est réalisée.

Afin de répondre à ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la Banque se réserve la possibilité de demander au client ou à son mandataire, soit de déclarer l'origine des fonds, soit de justifier de l'origine des fonds par la production de tout document probant (ex : facture, lettre notariée dans le cas d'une succession, ...).

Pour les versements d'espèces, le client est avisé qu'en cas de détection par la Banque de billets faux, celle-ci est légalement tenue de les conserver et de les remettre à la Banque de France. En conséquence, la Banque déduit du versement réalisé les sommes correspondantes aux billets faux.

#### 2.3. Le virement

*Le virement est un service de paiement qui permet au client (ci-après désigné le « client Emetteur ») de transférer des fonds entre ses différents comptes ou au profit de comptes appartenant à des tiers désignés par lui, et ce, que les comptes à créditer soient détenus ou non à la Banque. Le client peut également être bénéficiaire de virement (salaires, prestations sociales, pensions...) et dans ce cas, il est nommé le « client Bénéficiaire ».*

##### 2.3.1. Caractéristiques des virements

Le virement peut être de différente nature selon la zone géographique dans laquelle se situe le client Emetteur et le client Bénéficiaire ainsi que la devise dans laquelle est libellé le virement :

- le virement Européen SEPA effectué en Euro vers un pays membre de l'Espace SEPA
  - virement SEPA standard,
  - virement SEPA instantané.
- le virement international
  - virement effectué au sein de l'Espace SEPA libellé dans une autre devise que l'euro,
  - virement effectué hors de l'Espace SEPA libellé dans toute devise.

Le client Emetteur peut ordonner des virements dont l'exécution est immédiate ou différée. Les virements peuvent également être occasionnels ou permanents. Dans ce dernier cas, le montant et la périodicité des virements, définis par le client Emetteur, sont fixes.

La Banque peut suspendre ce service en cas de risque de fraude avérée.

##### • Caractéristiques spécifiques du virement SEPA instantané (Instant Payment)

Le virement SEPA instantané est disponible sans interruption 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année.

Un virement SEPA instantané ne peut être réalisé qu'entre deux comptes tenus par des établissements financiers situés dans deux pays de l'Espace SEPA, sous réserve que ces deux établissements financiers soient en mesure d'exécuter les virements SEPA instantanés.

A l'émission, seuls les virements SEPA instantanés occasionnels à exécution immédiate sont proposés par la Banque.

L'émission d'un virement SEPA instantané n'est possible qu'à partir de l'Espace Client Internet du client Emetteur ou via l'application mobile « La Banque Postale ».

##### 2.3.2. Consentement et révocation du consentement

###### • Consentement à l'ordre de virement :

Pour exécuter un virement, le client Emetteur doit donner préalablement à la Banque

son consentement dans les conditions prévues selon le canal utilisé.

Lorsque l'ordre de virement est établi sur support papier, la signature et l'apposition de la date par le client Emetteur sur l'ordre emportent consentement de ce dernier à l'opération. L'ordre de virement peut être adressé par courrier au Centre de Relation et d'Expertise Client ou remis directement au bureau de poste.

Lorsque la demande de virement est établie et émise au moyen d'une technique de communication à distance (Internet et/ou téléphone), l'identification et l'authentification du client Emetteur emportent son consentement à l'opération selon les modalités prévues par les « Conditions Générales Banque à distance ».

Lorsque l'ordre concerne un virement instantané, le client donne son consentement par sa validation.

La Banque considère l'ordre de virement comme reçu à compter de cette validation et y appose immédiatement un horodatage. L'horodatage est une donnée de nature électronique contenue dans un message de virement SEPA instantané qui donne la date et l'heure de prise en compte par la Banque de l'instruction du client et qui constitue un élément de preuve.

Préalablement à cet horodatage, la Banque procède à une réservation des fonds sur le compte du client. Dès que la Banque est informée que les fonds n'ont pas pu être mis à la disposition du bénéficiaire, elle en informe le client et libère les fonds mis en réserve.

Le client peut également ordonner un virement en ligne (virement SEPA standard, virement SEPA instantané occasionnel immédiat et virement international occasionnel) par l'intermédiaire d'un PSP dûment agréé fournissant un Service d'initiation de paiement. Dans certains cas, l'identité et les coordonnées bancaires du bénéficiaire sont communiquées à la Banque par ledit prestataire.

**La Banque n'effectue aucune vérification de cohérence entre le nom du bénéficiaire renseigné par le client et l'identité du titulaire du compte dont l'IBAN a également été communiqué par le client à la Banque. Cette vérification de l'IBAN du bénéficiaire est de la responsabilité du client.**

###### • Révocation de l'ordre de virement :

Dans le cas d'un virement occasionnel à exécution immédiate, l'ordre de virement donné par le client à la Banque, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'initiation de paiement, est irrévocable à compter de sa réception par la Banque.

Dans le cas d'un virement SEPA instantané, l'ordre de virement donné par le client à la Banque, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un prestataire de service d'initiation de paiement, est irrévocable dès sa validation, dûment horodatée par la Banque.

Dans le cas d'un virement occasionnel à exécution différée, le client Emetteur peut révoquer son ordre par courrier reçu au plus tard le dernier jour ouvrable précédant la date à laquelle l'ordre de virement doit être exécuté.

Dans le cas particulier d'un virement permanent le client Emetteur peut y mettre fin à tout moment, par courrier adressé au Centre de Relation et d'Expertise Client. Sous réserve que la Banque ait reçu la révocation un jour ouvrable avant l'échéance et que le client Emetteur ait respecté l'Heure limite, la révocation s'appliquera alors à toutes les échéances à venir du virement permanent.

##### 2.3.3. Conditions, délais d'exécution et mise à disposition des fonds

###### • Conditions d'exécution :

Pour les besoins d'exécution d'un ordre de virement, la Banque et le client Emetteur conviennent de définir, ci-après, la date à laquelle l'ordre de virement est reçu par la Banque (ci-après désigné le « jour de réception »). Selon les canaux utilisés, le jour de réception s'entend, pour les virements à exécution immédiate soit :

- du jour de la signature de l'ordre de virement demandé en bureau de poste ;
- du jour de réception de l'ordre de virement transmis par courrier au Centre de Relation et d'Expertise Client ;
- du jour de saisie de l'ordre de virement lorsque celui-ci est émis via un canal à distance (Internet, téléphone) ;
- par exception, du jour de l'échéance de l'ordre de virement défini par le client pour un virement différé ou permanent.

Le client Emetteur est informé que pour des raisons de sécurité notamment, et selon les canaux utilisés, les montants des ordres de virement peuvent être limités à un montant maximum communiqué par la Banque. Les virements transmis par courrier en Centre de Relation et d'Expertise Client par un mandataire ne sont pas autorisés par la Banque. Les virements émis en bureau de poste par le client, son mandataire ou son Représentant légal, sont limités aux plafonds autorisés en fonction du statut juridique de l'Emetteur de l'opération et du bureau où est réalisé le virement.

###### • Délais d'exécution :

Tout ordre de virement SEPA standard ou international demandé par le client Emetteur et reçu par la Banque (par le Centre de Relation et d'Expertise Client ou le bureau de poste) au-delà de 16h (heures Paris GMT) est réputé être reçu le jour ouvrable suivant. Les ordres de virement SEPA standard sont exécutés au plus tard 1 jour ouvrable suivant le jour de réception de l'ordre de virement. Lorsque l'ordre de virement est remis à la Banque sur support papier, le délai d'exécution est majoré d'un jour ouvrable. Les ordres de virement SEPA instantané sont exécutés au plus tard 10 secondes après que la banque a apposé son horodatage sur l'ordre de virement du client. En cas de circonstances exceptionnelles de traitement, le délai d'exécution maximum du virement est de 20 secondes.

Les ordres de virement international sont exécutés au plus tard dans les 4 jours ouvrables suivant le jour de réception de l'ordre de virement.

Pour des raisons de conformité réglementaire, les virements peuvent ne pas être exécutés dans ces délais.

###### • Mise à disposition des fonds au client Bénéficiaire :

Les montants des virements SEPA standards et internationaux reçus sont mis à disposition par la Banque sur le compte du client Bénéficiaire, dès le jour de réception des fonds par cette dernière.

Les montants des virements SEPA instantanés reçus sont mis à disposition par la

Banque, sur le compte du client Bénéficiaire, immédiatement après réception des fonds par cette dernière.

#### 2.3.4. Rejet d'un ordre de virement

La Banque peut être amenée à refuser ou à rejeter un ordre de virement notamment dans les situations suivantes :

- si les informations nécessaires au traitement de l'ordre de virement sont insuffisantes ou inexactes ;
- en cas d'insuffisance de provision.

La Banque informera le client Emetteur en cas d'impossibilité d'exécuter son ordre de virement.

#### 2.3.5. Reprise d'une opération de virement portée à tort au crédit d'un compte du client

Le client Bénéficiaire autorise la Banque à débiter un virement préalablement crédité sur son compte dans les cas suivants :

- demande de retour de fonds du teneur de compte du débiteur ;
- régularisation en cas d'opération comptabilisée à tort.

Dès lors que la position de compte le permet, la Banque portera le montant de la reprise d'avoir au débit du compte du client.

Dans tous les cas, la Banque en informera le client par tout moyen.

A défaut de récupération des fonds suite à une demande de retour de fonds du teneur de compte du débiteur, la Banque communiquera à la banque du débiteur, qui elle-même les communiquera au débiteur toutes les informations utiles afin que le débiteur puisse introduire un recours en justice en vue de récupérer les fonds.

#### 2.3.6. Principe de perception des frais liés à l'exécution des virements

Pour les virements en euros ou dans une autre devise de l'EEE, effectués en France ou dans l'EEE et n'exigeant aucune conversion monétaire, la Banque transfère le montant total demandé par le client Emetteur dans l'ordre de virement sans pouvoir imputer sur ce montant des frais ou des commissions de quelque nature que ce soit. Les frais et commissions éventuellement perçus par la Banque (conformément aux Conditions Tarifaires), par les établissements de crédits ou par les établissements de paiement à l'occasion de l'exécution d'un ordre de virement à l'intérieur de l'EEE, quelle que soit la devise, sont supportés pour leur part respective, par le client Emetteur et par le client Bénéficiaire.

#### 2.3.7. Réception de virements par numéro de téléphone mobile

Pour les besoins du service Paylib entre amis (service permettant à des particuliers de transférer ou recevoir de l'argent par virement en utilisant un numéro de téléphone mobile), le client est informé que son numéro de téléphone mobile et une référence à ses coordonnées bancaires seront automatiquement enregistrées dans l'annuaire interbancaire Paylib, et dans l'annuaire européen (courant 2024 et géré par la société EPI), pour permettre d'envoyer et de recevoir de l'argent de manière fiable et sécurisée.

#### 2.3.8. Blocage des virements sur les canaux à distance

Dans le cas où le client a connaissance d'un ou plusieurs virements émis à distance et qu'il considère comme étant frauduleux, il doit immédiatement modifier son mot de passe sur son application mobile «La Banque Postale» ou son Espace Client Internet. En cas d'impossibilité d'y accéder, le client doit réinitialiser son mot de passe à partir de la page de connexion. Le client doit en informer, le plus rapidement possible le Centre de Relation et d'Expertise Client (du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h) au 0 969 399 998 (service gratuit + prix d'appel). A défaut d'avoir pu modifier ou réinitialiser son mot de passe, le client peut contacter le Centre de Relation et d'Expertise Client (du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h) au 0 969 399 998 (service gratuit + prix d'appel).

### 2.4. Le prélèvement

*Le prélèvement est une opération de paiement qui permet au client de régler par débit de son compte le montant de certaines dépenses répétitives (telles que l'électricité, le gaz, la téléphonie, les impôts).*

#### • Caractéristiques du prélèvement

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros entre débiteur et créancier installé dans l'Espace SEPA. Il peut donc être effectué en France ou de façon transfrontalière entre la France et un pays de l'Espace SEPA.

Le prélèvement SEPA s'appuie sur un seul formulaire de mandat adressé par le débiteur à son créancier, contenant un double mandat : l'un donné au créancier de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du débiteur, le second donné à la Banque du débiteur l'autorisant à débiter ledit compte. Cette double autorisation peut être permanente s'il s'agit de paiements récurrents, ou unitaires, s'il s'agit d'un paiement ponctuel. Le mandat (signé par le débiteur) est fourni et conservé par le créancier.

#### • Consentement, révocation du consentement et opposition

**Le consentement :** La Banque et le client débiteur conviennent que le client donne son consentement à l'exécution de prélèvements SEPA :

- soit en remettant ou en adressant par courrier à son créancier (le bénéficiaire) le formulaire de mandat papier de prélèvement SEPA dûment rempli (notamment obligation d'indiquer les coordonnées bancaires du compte à débiter) et signé ;
- soit, le cas échéant, en complétant dûment en ligne le mandat électronique de prélèvement SEPA sur le site Internet du créancier (bénéficiaire) et en le validant en ligne.

Le client s'engage à respecter les termes des mandats convenus avec ses créanciers et à leur signaler tout changement de données le concernant figurant sur ces mandats, dont notamment les coordonnées bancaires du nouveau compte à débiter en cas de changement de Banque. Dans ce cas, la Banque, en tant que nouvelle Banque, s'engage à accepter les prélèvements SEPA qui se présentent sur le compte du client, sur la base d'un mandat de prélèvement SEPA antérieur. Un mandat de prélèvement SEPA pour lequel aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de 36 mois (à compter de la date d'échéance du dernier prélèvement SEPA exécuté pour le client, même si celui-ci a été refusé, rejeté, retourné ou remboursé

par la Banque du débiteur) devient caduc et ne peut plus être utilisé. Le client devra donc signer un nouveau mandat de prélèvement.

**La révocation :** A tout moment, le client a la possibilité de retirer le consentement qu'il a donné à l'exécution de prélèvements SEPA, c'est-à-dire de révoquer par écrit le mandat de prélèvement SEPA auprès de son créancier, par courrier ou, le cas échéant, selon la procédure prévue sur le site Internet du créancier. Le client peut également confirmer ce retrait du consentement auprès de la Banque, en adressant, au Centre de Relation et d'Expertise Client teneur de compte une révocation du mandat de prélèvement. Ce retrait du consentement doit être notifié à la Banque et lui parvenir au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds. Dans ce cas, tous les prélèvements postérieurs à la révocation seront alors rejetés.

**L'opposition :** Le client peut faire opposition à un ou plusieurs prélèvements sans mettre fin pour autant au mandat de prélèvement. L'opposition a une durée de 3 mois maximum à compter de sa date d'émission. Cette opposition au paiement d'un ou plusieurs prélèvements doit être notifiée à la Banque et lui parvenir au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds. Dans ce cas, tous le(s) prélèvement(s) préalablement identifié(s) par le client seront rejetés.

#### • Contestation avant et après exécution d'un prélèvement SEPA

A réception de la pré-notification l'informant du montant et de la date d'échéance du ou des prélèvements, le client en vérifie la conformité au regard de l'accord conclu avec son créancier.

En cas de désaccord, le débiteur doit intervenir immédiatement auprès de son créancier pour qu'il suspende l'exécution du prélèvement. Si le créancier ne prend pas en compte cette demande, le client a la possibilité auprès de la Banque :

- jusqu'à la date d'exécution du prélèvement (date de règlement de l'opération à intervenir dans le système d'échange interbancaire), de faire opposition gratuitement à cette échéance de prélèvement, ou de révoquer définitivement le mandat de prélèvement avant exécution du prélèvement contesté. La demande d'opposition ou de révocation peut être effectuée à partir de l'Espace Sécurisé de la Banque en ligne ou auprès du Centre de Relation et d'Expertise Client teneur de compte (au guichet, par courrier) ou par téléphone au 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel).

- après l'exécution du prélèvement, le débiteur peut contester l'opération et en demander son remboursement dans les délais décrits au chapitre « Responsabilités et demande de remboursement des ordres de paiement ».

Sur l'Espace Client Internet de la Banque à distance, le client peut effectuer une demande de remboursement d'un ordre de prélèvement, quel que soit le motif, dans un délai maximum de 8 semaines suivant la date de débit de l'opération au compte. Le client s'engage à résoudre directement avec le créancier tout litige commercial lié à un ou plusieurs prélèvements.

#### • Gestion des prélèvements

**Liste noire :** Le client peut demander à son Centre de Relation et d'Expertise Client de bloquer tout prélèvement SEPA provenant d'un (ou plusieurs) créancier(s) à destination d'un compte donné. Tout prélèvement SEPA émis par un créancier que le client a désigné (sur la liste noire), et à destination de ce compte, sera rejeté par la Banque (y compris prélèvements TIPSEPA). Le client peut également supprimer à tout moment un créancier de la liste noire pour lever ce blocage.

**Liste blanche :** Le client peut demander à son Centre de Relation et d'Expertise Client de n'autoriser que les prélèvements SEPA initiés par un ou plusieurs créanciers préalablement identifiés par le client (par le numéro d'identification du créancier - ICS). Tout prélèvement reçu d'un créancier non présent dans la liste blanche de créanciers sera automatiquement rejeté par la Banque (y compris prélèvements TIPSEPA).

**Filtre :** Le client peut demander à son Centre de Relation et d'Expertise Client la mise en place d'un filtre pour un mandat de prélèvement donné.

Le filtre permet de limiter les prélèvements selon les critères suivants :

- Montant maximum par prélèvement,
- Nombre maximum de prélèvements sur une période définie.

Les critères peuvent être cumulatifs.

Tous les prélèvements reçus dépassant les limites autorisées par les critères du filtre seront automatiquement rejetés par la Banque.

#### • Blocage tous prélèvements

Le client peut demander à son Centre de Relation et d'Expertise Client de bloquer tout prélèvement se présentant sur son compte. Tout prélèvement reçu sera automatiquement rejeté par la Banque (y compris prélèvements TIPSEPA).

#### • Conditions et délais d'exécution

Les prélèvements sont exécutés au plus tard 1 jour ouvrable, suivant le Jour de réception de l'ordre de prélèvement. Le Jour de réception correspond à l'échéance convenue par le client et son créancier et reçue par la Banque.

#### • Les prélèvements effectués par la Banque, en sa qualité de bénéficiaire des prélèvements, sur le compte du client

Les prélèvements opérés par la Banque sur le compte du client, en sa qualité de bénéficiaire des prélèvements, reposent sur l'accord écrit donné par le client à la Banque dans la Convention ou dans des contrats spécifiques.

### 2.5. Le TIPSEPA

#### • Caractéristiques du TIPSEPA

*Le TIPSEPA est une opération de paiement qui permet au client de régler par prélèvement de son compte le montant de certaines dépenses dues à certains organismes créanciers.*

L'ensemble des caractéristiques du paiement sont celles du prélèvement SEPA.

#### • Consentement, révocation du consentement et opposition

Si le client accepte de régler le montant présenté par le créancier, il doit dater, signer le mandat de prélèvement TIPSEPA et l'adresser à son créancier. Le prélèvement sera exécuté par la Banque du Créancier et le compte débité à la date d'échéance du prélèvement.

Lors du premier règlement, le client adresse à son créancier, avec le mandat de prélèvement TIPSEPA dûment signé, un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) afin de lui

communiquer ses coordonnées bancaires.

Les règles d'opposition et de révocation sont celles du prélèvement SEPA.

#### • **Contestation / Gestion / Conditions et délais d'exécution**

Les règles applicables sont celles du prélèvement SEPA.

### **2.6. Les cartes bancaires de la Banque**

Le client peut procéder à des retraits ou à des paiements par carte bancaire s'il lui en a été préalablement délivré à sa demande par la Banque, qui reste libre d'en accepter ou d'en refuser l'octroi au client. Chaque carte bancaire est soumise à des conditions d'utilisation et de fonctionnement définies dans la Convention Spécifique « Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale » annexée à la Convention.

### **3. Responsabilités et demande de remboursement des ordres de paiement**

Les dispositions qui suivent ne s'appliquent pas aux chèques.

Les dispositions qui suivent ne s'appliquent pas aux opérations de paiement par carte qui sont régies par la Convention Spécifique « Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale » annexée à la Convention.

#### **3.1. Responsabilités des différents intervenants dans l'exécution d'une opération de paiement**

La Banque est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement effectuées sur le compte du client.

Au cas où le client conteste avoir donné son consentement à l'exécution d'une opération de paiement ou affirme que l'opération n'a pas été exécutée correctement, il appartient à la Banque de prouver par tout moyen que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

La Banque s'engage à exécuter l'ordre remis par le client conformément aux informations que celui-ci lui communique. Il appartient au client de s'assurer que ces informations sont complètes et exactes. En tout état de cause et pour assurer la bonne exécution de l'ordre de paiement, le client s'engage à fournir à la Banque l'identité et les coordonnées bancaires précises et exactes du bénéficiaire de l'opération.

Ainsi, la responsabilité de la Banque ne pourra pas être retenue si, du fait de la communication par le client d'information incomplète ou inexacte, notamment de coordonnées bancaires inexistantes ou erronées, une opération n'a pu être exécutée ou a été exécutée en faveur d'un mauvais bénéficiaire, la Banque n'étant pas tenue de vérifier que le compte destinataire a bien pour titulaire le bénéficiaire désigné par le client.

En cas d'indication par le client de coordonnées bancaires erronées, elle s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés. Cette opération donnera lieu à perception de frais dans les conditions prévues aux Conditions Tarifaires. Dans le cas où la Banque n'a pas pu récupérer les fonds engagés, le client peut lui demander, par écrit, de lui communiquer toutes les informations utiles dont elle dispose afin qu'il puisse introduire un recours en justice en vue de récupérer les fonds.

En vertu de dispositions légales et réglementaires, la Banque peut être amenée à effectuer des vérifications ou demander des autorisations avant d'effectuer une opération de paiement. Dans ce cas, elle ne peut être tenue responsable des retards ou de la non-exécution des opérations de paiement.

La Banque ne peut davantage être tenue pour responsable de la non remise des fonds au bénéficiaire de l'opération de paiement par son PSP en application d'une disposition légale ou réglementaire ordonnant, par exemple à un gel des avoirs du bénéficiaire.

Enfin, la Banque est dégagée de toute responsabilité en cas de force majeure ou lorsqu'elle est liée par d'autres obligations légales ou réglementaires françaises ou communautaires.

#### **3.2. Contestation d'une opération de paiement**

Le client peut contester des opérations de paiement autorisées, non autorisées, ou mal exécutées. Les opérations de paiement autorisées, sont celles pour lesquelles le client a valablement donné son consentement à l'exécution de l'opération.

A l'inverse, les opérations de paiement non autorisées sont celles pour lesquelles le client n'a pas donné son consentement à l'exécution d'une opération de paiement ou celles pour lesquelles le client a retiré son consentement en émettant une opposition ou une révocation auprès de son Centre de Relation et d'Expertise Client ou sur son Espace Client Internet. Les opérations de paiement mal exécutées sont celles pour lesquelles le client a donné son consentement mais dont l'exécution a conduit, à une erreur notamment sur le montant, les coordonnées bancaires du bénéficiaire ou la date d'exécution prévue.

##### **3.2.1. Opération de paiement autorisée ou non autorisée (prélèvement SEPA et TIPSEPA)**

Le client peut demander le remboursement des prélèvements SEPA et des TIPSEPA dans un délai maximum de 8 semaines suivant la date de débit de l'opération de paiement au compte, sous peine de forclusion. Cette demande de remboursement peut être effectuée à partir de son Espace Client Internet, auprès du Centre de Relation et d'Expertise Client teneur de compte, au guichet, par courrier ou en composant le 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel) après authentification. Dès lors que les conditions prévues ci-avant sont respectées, la Banque dispose d'un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande pour rembourser le client du montant de l'opération de paiement, à bonne date de valeur. Dans le cas où la Banque refuse de faire droit à cette demande, celle-ci motive par écrit sa décision au client.

Le client ne peut demander le remboursement d'une opération de paiement autorisée en cas de prélèvement Interentreprises (B2B).

##### **3.2.2. Opération de paiement non autorisée ou mal exécutée (virement, prélèvement SEPA et TIPSEPA)**

La contestation d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée doit être effectuée, par le client, uniquement par écrit, en utilisant le formulaire

« Contestations » disponible gratuitement sur le site Internet labanquepostale.fr, en bureau de poste ou en Centre de Relation et d'Expertise Client teneur de compte, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit de l'opération paiement au compte sous peine de forclusion. Ces dispositions s'appliquent également en cas d'intervention d'un PSP fournissant un service d'initiation de paiement dans l'opération de paiement.

Dans le cas d'une opération de paiement non autorisée, la Banque rembourse immédiatement le client du montant de cette opération de paiement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la demande de remboursement. Conformément aux dispositions légales, le remboursement n'est pas effectué dans le délai susvisé lorsque la Banque a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du client. Dans ce cas, la Banque en informe la Banque de France. Toutefois, pour les ordres de virements données par l'intermédiaire du Service de Banque à distance ou par l'intermédiaire d'un PSP fournissant un service d'initiation de paiement, le client supporte toutes les pertes occasionnées par ces opérations si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations de sécurités telle que définies dans les Conditions Générales Banque à distance. La Banque, y compris, le cas échéant le PSP fournissant un service d'initiation de paiement, fournit des éléments afin de prouver la fraude ou la négligence grave commise par le client.

Dans le cas d'une opération de paiement mal exécutée par la Banque, si besoin, le client est remboursé sans tarder du montant de cette opération de paiement.

Lorsqu'une opération de paiement mal exécutée est initiée par l'intermédiaire d'un PSP fournissant un service d'initiation de paiement, si besoin, la Banque rembourse le client sans tarder du montant de cette opération de paiement. Le client devra fournir à la Banque tous les éléments relatifs à l'intervention du PSP fournissant le service d'initiation de paiement. Si le PSP fournissant le service d'initiation de paiement est responsable de la mauvaise exécution de l'opération de paiement, il indemnise immédiatement la Banque à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du client.

Lorsque l'opération de paiement non autorisée est initiée par l'intermédiaire d'un PSP fournissant un service d'initiation de paiement, la Banque rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, au client le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Si le PSP qui a fourni le service d'initiation de paiement est responsable de l'opération de paiement non autorisée, il indemnise immédiatement la Banque, à sa demande, pour les pertes subies ou les sommes payées en raison du remboursement du client, y compris le montant de l'opération de paiement non autorisée.

La Banque rétablit, si nécessaire, le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu et ce, à bonne date de valeur.

Dans le cas où l'opération de paiement s'avérait en réalité autorisée par le client ou frauduleuse, la Banque pourra revenir sur le remboursement et procédera à la contre-passation de l'opération de paiement.

Qu'elle en soit responsable ou non, et sur demande expresse du client, la Banque fera immédiatement ses meilleurs efforts pour retrouver la trace des opérations non exécutées ou mal exécutées et notifiera, sans frais, le résultat de ses recherches au client. Dans le cas particulier d'une demande de remboursement d'un ordre de prélèvement SEPA ou d'un TIPSEPA, autorisé ou non, le client doit informer son créancier de sa demande et de son éventuelle contestation.

### **4. Découvert autorisé**

*La Banque peut consentir à un client une autorisation de découvert. L'utilisation de ce découvert autorisé permet au client bénéficiaire de cette autorisation et dont le compte est provisoirement débiteur ou insuffisamment provisionné, d'honorer une (ou plusieurs) opération(s) dans la limite d'un montant défini par la Banque et préalablement confirmé par écrit au client.*

Lorsque l'autorisation de découvert est consentie par la Banque, elle est accordée au client dans les conditions qui suivent.

L'utilisation du découvert autorisé ne peut excéder 30 jours calendaires consécutifs, à l'expiration desquels le compte doit impérativement présenter à nouveau un solde nul ou créditeur.

#### **4.1. Règles d'octroi du découvert autorisé**

L'ouverture du compte n'emporte pas systématiquement attribution d'un découvert autorisé au client. L'éventuel découvert autorisé est attribué, sous réserve de l'acceptation de la Banque. Celle-ci se réserve la possibilité, sans avoir à en justifier, d'en refuser l'octroi et/ou d'en modifier le montant initialement sollicité par le client selon les modalités suivantes.

• La Banque informe le client que dans le cadre de l'octroi du découvert autorisé, elle peut consulter le Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

##### **• Octroi du montant initial de l'autorisation de découvert**

Le montant du découvert autorisé par la Banque est celui confirmé par écrit au client par le Centre de Relation et d'Expertise Client. Ce courrier fait foi entre la Banque et le client et fait partie intégrante de la Convention.

L'autorisation de découvert est octroyée pour une durée indéterminée et peut faire l'objet d'une modification ou d'une résiliation dans les conditions ci-après.

##### **• Modification du montant de l'autorisation de découvert**

Le client peut demander par téléphone, par Internet ou par courrier à son Centre de Relation et d'Expertise Client, une augmentation ou une diminution de son découvert autorisé, que la Banque peut, discrétionnairement et sans avoir à en justifier, accepter ou refuser.

Toute modification du montant, initiée par la Banque ou acceptée par elle suite à la demande du client, entrera en vigueur 2 mois après information du client en cas de

modification à la baisse à l'initiative de la Banque ou le lendemain de l'acceptation par la Banque dans les autres cas. Le client est informé de toute modification de son découvert autorisé par courrier ou par une mention dans son relevé de compte. La notification écrite fait foi entre la Banque et le client et fait partie intégrante de la Convention.

#### • Modalités de fonctionnement et d'utilisation du découvert autorisé

Dans tous les cas, l'utilisation du découvert autorisé est limitée :

- à une durée de 30 jours calendaires de débit consécutifs à compter de la date de constatation de la première opération débitrice ;
- au montant confirmé par relevé de compte ou courrier adressé par le Centre de Relation et d'Expertise Client.

Le client bénéficiaire d'une autorisation de découvert et dont les besoins ponctuels ou récurrents risquent d'excéder le montant qui lui a été octroyé ou la durée rappelée ci-dessus, doit contacter au plus vite par tout moyen son Centre de Relation et d'Expertise Client afin d'étudier les solutions à mettre en œuvre.

Dès lors que le client se trouve en situation de dépassement de la durée et/ou du montant de son découvert autorisé, il en est informé par la Banque par tout support de communication\*.

\* Tout support de communication : notamment téléphone, courrier, email, SMS, messagerie sécurisée, Espace Client Internet La Banque Postale, application mobile « La Banque Postale », relevé de compte, etc.

**Conséquences d'un dépassement de la durée du découvert autorisé.** Si le montant de l'autorisation de découvert n'est pas remboursé par le client à l'expiration du délai de 30 jours rappelé ci-dessus, l'autorisation de découvert est résiliée, dans les conditions prévues au paragraphe « Modalités de la résiliation de l'autorisation de découvert » et les moyens de paiement associés au compte sont supprimés. A défaut de régularisation, le compte est clôturé après l'envoi par la Banque par courrier d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 7 jours. Le solde débiteur du compte devient alors, à compter de l'envoi de la mise en demeure, immédiatement et de plein droit exigible et continue, jusqu'à son complet remboursement, à porter intérêts au taux en vigueur indiqué aux Conditions Tarifaires.

**Conséquences d'un dépassement du montant du découvert autorisé.** Toute opération dont le paiement excède le montant du découvert autorisé est, par principe et sauf accord ponctuel exceptionnel et dérogatoire, rejetée pour défaut ou insuffisance de provision. Cette situation expose, le cas échéant, le client à des frais de rejets tels que prévus aux Conditions Tarifaires et, éventuellement, au prononcé d'une Interdiction Bancaire conformément à la réglementation en vigueur. A défaut de régularisation, le compte est clôturé après l'envoi par la Banque par courrier d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 7 jours. Le solde débiteur du compte devient alors, à compter de l'envoi de la mise en demeure, immédiatement et de plein droit exigible et continue, jusqu'à son complet remboursement, à porter intérêts au taux en vigueur indiqué aux Conditions Tarifaires.

Toute opération rejetée pour dépassement de l'autorisation de découvert, emporte immédiatement et de plein droit la résiliation de l'autorisation de découvert dans les conditions prévues au paragraphe « Modalités de la résiliation de l'autorisation de découvert ».

#### 4.2. Tarification du découvert

L'utilisation du découvert donne lieu à la perception par la Banque d'intérêts calculés aux taux figurant dans les Conditions Tarifaires, en fonction du montant utilisé et de sa durée effective. Les intérêts sont arrêtés et perçus trimestriellement à terme échu sur le compte du client.

Un minimum forfaitaire est perçu si entre deux arrêtés de compte trimestriels le solde moyen journalier débiteur est inférieur à un montant fixé par arrêté trimestriel. Les taux d'intérêts applicables, le minimum forfaitaire trimestriel et les frais sont indiqués dans les Conditions Tarifaires et sont révisables en cours d'année.

D'autres frais figurant dans les Conditions Tarifaires sont susceptibles d'être facturés par la Banque.

Toute modification de ces conditions sera portée à la connaissance du client par écrit 2 mois avant leur entrée en vigueur par un courrier, ou par une mention sur le relevé de compte. L'absence de contestation écrite dans un délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation du nouveau taux, du minimum forfaitaire et des frais. Le Taux Annuel Effectif Global (TAEG) correspond au coût réel total de l'utilisation du découvert et comprend outre les intérêts débiteurs, les éventuels frais. Un exemple de TAEG figure à titre indicatif dans les Conditions Tarifaires, calculé selon la méthode d'équivalence, conformément à la formule figurant en Annexe à l'article R314-3 du code de la consommation.

Le TAEG du découvert réellement utilisé est indiqué, a posteriori, dans le relevé de compte, calculé selon la méthode des nombres conformément à l'Annexe à l'article R314-3 du code de la consommation.

#### 4.3. Modalités de la résiliation de l'autorisation de découvert

La Banque ou le client qui le souhaite, peut à tout moment mettre fin à l'autorisation de découvert dans les conditions ci-après :

- Lorsqu'elle est formulée par le client, sa demande adressée par écrit au Centre de Relation et d'Expertise Client prend effet le jour suivant l'envoi du courrier de confirmation adressé par le Centre de Relation et d'Expertise Client.
- Lorsqu'elle est à l'initiative de la Banque, la décision prend effet à l'expiration d'un délai de 2 mois suivant l'envoi par le Centre de Relation et d'Expertise Client d'une lettre notifiant au client cette décision.
- La Banque peut toutefois mettre immédiatement fin à l'autorisation de découvert à compter de la notification adressée au client dans les cas où ce dernier aurait commis une faute grave ou se voit notamment appliquée une mesure d'Interdiction Bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques ou se voit reprocher un manquement aux conditions d'utilisation du découvert autorisé.
- Le dépassement du découvert autorisé, et/ou la clôture du compte emporte de plein droit la résiliation de l'autorisation de découvert.

- Dans tous les cas, la résiliation de l'autorisation de découvert emporte l'exigibilité de toute somme éventuellement due par le client au titre du solde débiteur constaté sur son compte

#### 4.4. Cas particulier : Solde débiteur en l'absence d'autorisation de découvert

En l'absence d'autorisation de découvert, la Banque rappelle qu'elle est amenée à rejeter toute opération de paiement non ou insuffisamment provisionnée. Toutefois, à titre dérogatoire, la Banque peut consentir exceptionnellement au paiement d'une ou plusieurs opérations dans cette hypothèse. Cet accord ponctuel exceptionnel ne confère pour autant au client aucun droit au découvert dont celui-ci pourrait se prévaloir.

La Banque précise néanmoins que le client devra, dans cette même situation créditer sans délai son compte au moins à concurrence du montant du solde débiteur.

Le solde débiteur éventuellement résiduel porte alors intérêts au profit de la Banque au taux en vigueur indiqué aux « Conditions Tarifaires ».

#### 5. Surendettement

Le client en situation de surendettement bénéficie du maintien du compte sur lequel sont domiciliés ses revenus pendant la durée de l'instruction du dossier par la commission de surendettement, ainsi que pendant la durée du plan de surendettement, des mesures de traitement de la situation de surendettement ou jusqu'à la clôture de la procédure de rétablissement personnel.

Si le compte présente une position débitrice à la date de recevabilité du dossier de surendettement, le montant du solde débiteur est déclaré dans l'état des créances auprès de la Commission de surendettement.

Après recevabilité du dossier de surendettement et afin d'assurer la continuité de la relation, la Banque propose la Formule de Compte Simplicité (Gamme de Paiements Alternatifs) aux clients en situation de surendettement. Si le client ne souscrit pas à cette offre, la Banque peut lui proposer en fonction de sa situation l'adaptation des moyens de paiement qu'il détient (carte de paiement et chéquier). Sous réserve de l'accord du client, la Banque peut également adapter à la baisse le montant du découvert autorisé. En cas de non-respect des modalités de fonctionnement du compte pendant la durée du plan ou des mesures de traitement du surendettement, le découvert autorisé et les moyens de paiement sont résiliés dans les conditions prévues de la Convention.

En outre, dans le cadre des dispositions relatives au traitement des situations de surendettement des particuliers, l'effacement total d'une créance correspondant au montant d'un chèque impayé vaut régularisation de l'incident de paiement. Pour bénéficier de cette mesure, le client doit présenter à son agence l'original de l'attestation qui lui a été délivrée selon le cas, soit par la commission de surendettement, soit par le juge de l'exécution, précisant que l'incident a été régularisé.

#### 6. Incidents de fonctionnement du compte

Toutes les opérations qui entraînent un incident de fonctionnement sur le compte, tels que notamment l'insuffisance de provision, l'émission ou l'encaissement de chèques irréguliers, le rejet pour cause de voie d'exécution ou enfin de rejet pour blocage de compte, font l'objet d'une facturation telle que prévue aux Conditions Tarifaires. En cas d'incident de paiement caractérisé, des informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites au Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP), fichier tenu par la Banque de France et accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

Dans le cas de plusieurs rejets pour des demandes de paiement (prélèvement SEPA et TIPSEPA) relatives à la même opération de paiement, le client peut demander le remboursement des frais perçus par La Banque au titre de ces incidents au-delà du montant facturé pour le premier rejet de ladite opération de paiement. Le client fournit la preuve que les demandes de paiement sont relatives à la même opération de paiement, notamment par la communication d'une copie de son/ses relevés de compte.

Le client identifié par la Banque comme étant en situation de fragilité financière bénéficie d'un plafonnement mensuel des frais d'incidents de fonctionnement de ses comptes. Le client titulaire d'une Formule de Compte Simplicité ou du Service Bancaire de Base bénéficie d'un plafonnement mensuel et annuel des frais d'incidents de fonctionnement de ses comptes. Les plafonds sont détaillés dans les Conditions Tarifaires en vigueur. Le client est informé, par son relevé de compte mensuel, du bénéfice de l'un ou l'autre de ces plafonds.

#### 7. Dispositions spécifiques concernant le fonctionnement d'un compte de mineur

##### • Gestion du compte / Opérations par carte :

Le représentant légal autorise le mineur à utiliser sa carte bancaire conformément aux « Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale » dès lors qu'il lui a souscrit une carte bancaire.

Le représentant légal peut faire fonctionner le compte selon les conditions de fonctionnement décrites dans la présente Convention avec la possibilité de paramétrer via son Espace Client Internet ou l'application mobile « La Banque Postale » les opérations que pourra effectuer le mineur. En particulier, il pourra depuis son propre Espace Client Internet ou l'application mobile « La Banque Postale » :

- suivre le compte du mineur,
- gérer la carte du mineur : fixation des plafonds de paiement et de retrait dès la souscription et à tout moment, blocage temporaire/déblocage, activation/désactivation du paiement Sans Contact ou du paiement en ligne, choix des zones géographiques (France, Zone Euro ou Etranger), mise en opposition, réédition du code, renouvellement anticipé de la carte.

Compte tenu de la capacité juridique restreinte du mineur, la Banque se réserve le droit de limiter l'accès à certains services de gestion du compte et de la carte à distance, conformément aux « Conditions Générales Banque à distance ».

##### • Opérations au guichet :

Avant 16 ans, le mineur ne peut pas effectuer seul d'opérations au guichet : le dépôt d'espèces ou de chèques doit être signé par son représentant légal.

A partir de 16 ans et jusqu'à sa majorité, le client mineur peut, sur autorisation écrite de son(s) représentant(s) légal(aux), disposer des mêmes conditions que les personnes physiques majeures capables. Dans certains cas de retrait d'espèces ou de virement au débit du compte du mineur, la signature du deuxième représentant légal, s'il existe, peut être demandée par la Banque.

### **III. MESURE D'EXECUTION**

#### **1. Indisponibilité du compte**

(Saisie conservatoire, saisie attribution, saisie administrative à tiers détenteur). Un créancier (y compris l'Administration fiscale), muni d'un titre exécutoire, peut recourir à différentes procédures d'exécution lui permettant d'assurer à titre conservatoire la sauvegarde de ses droits (la saisie conservatoire), et/ou de contraindre son débiteur défaillant à exécuter ses obligations à son égard (la saisie attribution, la saisie administrative à tiers détenteur).

Ces procédures rendent indisponible le solde du (ou des) compte(s) individuel(s) et/ou collectif(s) ouvert(s) au nom du client à compter du jour où elles sont pratiquées, c'est-à-dire dès leur signification ou leur notification au Centre de Relation et d'Expertise Client.

Une fois les délais de blocage expirés et en l'absence de contestation devant le Juge compétent par le client dans les délais réglementaires, le créancier se voit attribuer par la Banque et sous réserve du dénouement des opérations en cours au jour de la saisie et du solde disponible, le montant de sa créance.

Dans tous les cas, si le client conteste le bien-fondé de la procédure d'exécution, il doit en informer la Banque par lettre simple.

#### **2. Somme à caractère alimentaire - Créances insaisissables**

##### **• Mise à disposition automatique d'une somme à caractère alimentaire**

En cas de saisie sur le compte, la Banque laissera à disposition du client, dans la limite du solde créditeur de son ou ses comptes au jour de la saisie, une somme à caractère alimentaire d'un montant égal à celui du Revenu de Solidarité Active (RSA), pour un allocataire seul dans la limite du solde créditeur du ou des comptes détenus par le client au jour de la saisie à moins que, en cas de pluralité de comptes ouverts auprès d'établissements différents, l'huissier de justice ou le comptable chargé du recouvrement désigne une autre Banque.

Cette somme à caractère alimentaire demeure à la disposition du client pendant le délai d'un mois à compter de la saisie. Elle ne peut être appréhendée par la saisie mais peut être amputée des opérations en cours.

Elle ne se cumule pas avec les sommes insaisissables visées à l'article ci-dessous, ces sommes à caractère alimentaire mises à la disposition du client venant en déduction du montant des créances insaisissables dont le versement pourrait être ultérieurement demandé.

En cas d'insuffisance du solde du compte, et dans la mesure où le client est titulaire d'autres comptes présentant un solde créditeur, la Banque laissera à sa disposition, sur ces comptes, le reliquat de la somme due au titre de la somme à caractère alimentaire. Afin de préserver au mieux les droits éventuellement attachés à ces comptes, l'imputation des sommes se fera dans l'ordre qui suit : compte de dépôt, compte épargne, produits d'épargne soumis à un régime juridique spécifique.

Le client ne pourra bénéficier d'une nouvelle mise à disposition qu'en cas de nouvelle saisie intervenant à l'expiration d'un délai d'un mois après la saisie ayant donné lieu à la précédente mise à disposition.

Pour les comptes collectifs, chaque cotitulaire, pour autant qu'il soit identifié comme débiteur de la saisie, bénéficie d'une mise à disposition des sommes à caractère alimentaire.

Si une somme d'un montant supérieur à celui auquel le client peut prétendre comme indiqué ci-dessus lui est toutefois remise, le client doit restituer au créancier les sommes indûment perçues ou mises à disposition.

##### **• Mise à disposition, sur demande, de certaines sommes insaisissables**

Le client peut demander à la Banque la mise à disposition des sommes insaisissables provenant de créances à échéance ou non périodique (salaires, pensions de retraite, allocations familiales, indemnités de chômage...), sur justification de leur origine et déduction faite des opérations venues en débit du compte depuis le dernier versement de la créance insaisissable.

### **IV. DURÉE ET CLÔTURE DU COMPTE**

#### **1. Durée**

La Convention est conclue pour une durée indéterminée à compter de la date d'envoi de la lettre de confirmation avec prise d'effet rétroactive à compter de la date de signature de la Convention par le client.

#### **2. Clôture / Résiliation**

##### **2.1 Modalités**

La Convention peut être résiliée par le client à tout moment par courrier simple, comportant sa signature, ou par lettre recommandée avec avis de réception par la Banque et ce, sans avoir à en justifier. Le client peut également demander la résiliation de la Convention à la Banque par Messagerie Électronique Sécurisée conformément à l'article VI « DISPOSITIONS GÉNÉRALES », paragraphe « Dispositions relatives à la résiliation des contrats par voie électronique ».

##### **• Droit au compte**

Le client est informé que toute clôture de compte ouvert en application du Droit au Compte est soumise au régime légal dérogatoire rappelé à l'article VI « DISPOSITIONS GÉNÉRALES », paragraphe « Droit au Compte et Services Bancaires de Base ».

##### **• Clôture immédiate**

La Convention sera de plein droit résiliée sans préavis par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fonctionnement anormal du compte, comportement gravement répréhensible du client et notamment de fraude, de refus de satisfaire à une obligation d'information essentielle, de fourniture de renseignements ou de documents faux ou inexacts.

#### **2.2 Effet de la résiliation**

La résiliation entraîne de plein droit la clôture du compte et la résiliation immédiate des Conventions Spécifiques qui lui sont annexées. La clôture du compte demandée par le client dans le cadre du Service de mobilité bancaire souscrit par lui auprès d'un établissement de crédit français concurrent de la Banque produit les mêmes effets.

Le cas échéant, la clôture du Compte Courant Postal nécessite la clôture du (des) compte(s)-titres (y compris PEA et PEA PME-ETI) associé(s).

La résiliation prendra effet dans un délai de 30 jours, si elle émane du client et à l'expiration d'un délai de 60 jours, si elle est prononcée à l'initiative de la Banque.

Dans tous les cas, le client doit maintenir une provision préalable, suffisante et disponible permettant le paiement des opérations encore en cours à la date de clôture. Le solde créditeur éventuel sera restitué au client. S'il apparaît un solde débiteur, après la clôture du compte, les intérêts courront sur le solde au taux appliqué au découvert non autorisé lors de la clôture du compte. Les intérêts seront exigibles à tout instant et si par suite d'un retard de paiement ils sont dus pour une année entière, ils produiront eux-mêmes des intérêts et se capitaliseront ainsi avec la dette non encore remboursée.

Quel que soit le motif de la clôture, le client est tenu de restituer les formules de chèques, cartes, ou tout autre moyen de paiement éventuellement restés en sa possession ou en celle de son (ou ses) mandataire(s).

#### **2.3 Dettes du client**

##### **• Compensation/recouvrement**

Après clôture du compte, la Banque peut compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détiendrait sur le client avec le solde créditeur du compte devant être restitué au client. La Banque pourra également mettre en oeuvre tous moyens légaux pour recouvrer sa créance, le cas échéant, en dédant ladite créance à une société de recouvrement amiable.

##### **• Découvert non régularisé**

En cas de clôture de compte à l'initiative de la Banque pour découvert non régularisé, le client pourra faire l'objet d'une inscription dans un fichier interne à La Banque Postale.

Si le client met la Banque dans l'impossibilité de lui adresser la lettre de confirmation de l'ouverture du compte, la Banque peut prononcer immédiatement la clôture du compte.

#### **2.4 Décès du client**

En cas de décès dûment porté à la connaissance de la Banque et justifié auprès de celle-ci par les ayants droit, le compte est clôturé et le solde créditeur éventuel est transmis, sous réserve des opérations en cours, aux héritiers ou légataires sur production des pièces justificatives de leurs droits ou, le cas échéant, au notaire chargé de la succession.

### **V. TARIFICATION - FACTURATION**

#### **1. Conditions Tarifaires**

Le fonctionnement du compte et certaines opérations donnent lieu à la perception sur le compte de frais et commissions en application des Conditions Tarifaires, lesquelles sont remises au client à l'ouverture du compte, et sont également disponibles gratuitement sur le site Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), en bureau de poste ou en Centre de Relation et d'Expertise Client (fournies sur demande écrite).

Le client est informé, par son relevé de compte mensuel, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents que la Banque entend débiter sur son compte. Ce débit a lieu au minimum quatorze jours après la date d'arrêt du relevé de compte.

#### **2. Plafonnement des frais d'incident de fonctionnement du compte**

Le client identifié par la Banque comme étant en situation de fragilité financière bénéficie d'un plafonnement mensuel des frais d'incidents sur l'ensemble de ses comptes. Le client titulaire d'une Formule de Compte Simplicité ou du Service Bancaire de Base bénéficie également d'un plafonnement annuel de ses frais d'incidents sur l'ensemble de ses comptes. Les montants des plafonds et frais éligibles au plafonnement sont détaillés dans les Conditions Tarifaires en vigueur.

#### **3. Facturation par la Banque en sa qualité de bénéficiaire d'un paiement**

Les débits opérés par la Banque sur le compte du client, en sa qualité de bénéficiaire du paiement, reposent sur l'accord écrit donné par le client à la Banque dans la Convention ou dans des contrats spécifiques.

Le client a la possibilité de retirer le consentement qu'il a donné à l'exécution des ordres de paiement par écrit auprès du Centre de Relation et d'Expertise Client teneur de compte. Cependant dans ce cas, la Banque est fondée à résilier la Convention et les contrats spécifiques. Conformément à l'article L133-25-2 du Code monétaire et financier, la Banque et le client conviennent que le client n'a pas droit au remboursement du débit en compte qu'il contesterait pendant le délai de huit semaines à compter de ce débit en compte dès lors qu'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à la Banque.

#### 4. Modifications des Conditions Tarifaires

La Banque se réserve le droit de modifier les Conditions Tarifaires applicables à la Convention et aux conventions Spécifiques annexées. Les nouvelles Conditions Tarifaires seront portées à la connaissance du client par écrit 2 mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le client dans un délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation des modifications tarifaires. En cas de désaccord, le client peut résilier la Convention, avant la date d'entrée en vigueur fixée par la Banque, sans frais et selon les modalités prévues à l'article IV « Durée et Clôture du compte ». A défaut de résiliation, la modification s'appliquera.

### VI. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### 1. Modifications de la Convention

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des produits et services sera applicable de plein droit dès son entrée en vigueur. La Banque se réserve le droit de modifier les clauses de la Convention, d'en ajouter ou d'en supprimer pour l'adapter aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la Clientèle. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du client par écrit 2 mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le client dans un délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation des modifications de la Convention. En cas de désaccord, le client peut résilier la Convention sans frais et selon les modalités prévues à l'article IV « Durée et Clôture du compte ». A défaut de résiliation, la modification s'appliquera.

#### 2. Secret professionnel

En application de l'article L511-33 du Code monétaire et financier, la Banque est tenue au secret professionnel.

Toutefois, ce secret peut être levé dans les cas prévus par la réglementation en vigueur, à l'égard notamment des autorités de contrôle, de la Banque de France, de l'administration fiscale ou des autorités judiciaires et administratives habilitées. Le client victime d'une fraude ou d'une tentative de fraude autorise expressément la Banque à communiquer aux autorités policières et judiciaires son nom, son prénom, son IBAN, ses données de connexion, ainsi que toute information strictement nécessaire à la dénonciation de faits constitutifs d'un délit et ce, afin d'apporter son concours à la justice dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Par ailleurs, le client a la faculté de relever lui-même la Banque de ce secret, au cas par cas. A cet effet, il désigne par écrit les tiers et les données pour lesquels il autorise la Banque à communiquer des informations le concernant.

Le client autorise expressément la Banque à communiquer les données utiles le concernant, et leurs mises à jour, aux personnes suivantes :

##### • Aux sociétés du groupe La Banque Postale :

- afin que chaque société puisse répondre à ses obligations légales et réglementaires ;
- aux fins de gestion des contrats, de la relation client et de la prévention et gestion des risques liés aux contrats ;
- à des fins de prospection et d'animation commerciale, de conclusion de contrats, d'amélioration des services rendus ;
- aux fins d'études statistiques, modèles prédictifs, profilage et segmentation ;
- afin de permettre à ces sociétés de mutualiser les moyens liés aux opérations visées ci-dessus.

##### • Aux sous-traitants et prestataires de la Banque pour les besoins des prestations qui leur sont (ou seront) confiées par La Banque ;

##### • Aux partenaires de La Banque Postale pour permettre à ses clients de bénéficier des avantages des accords de partenariat auxquels elle aurait adhéré ;

##### • Aux bénéficiaires de virement de fonds et à leurs prestataires de service de paiement.

#### 3. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme – Sanctions financières

Conformément aux dispositions légales et réglementaires relatives à lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la Banque est tenue à un devoir d'identification et de vérification de l'identité du client, de son bénéficiaire effectif et, le cas échéant, de son mandataire, à une connaissance actualisée du client et de la relation d'affaires, ainsi qu'à une obligation de vigilance constante sur les opérations effectuées et leur cohérence au regard de la connaissance qu'elle a du client.

À ce titre, le client, son représentant légal ou, le cas échéant, son mandataire s'engage à donner à la Banque en tant que de besoin et à chaque fois qu'il est sollicité, toutes informations utiles à la mise à jour de la connaissance client, de l'objet et de la nature de la relation d'affaires. De même, eu égard à son obligation de vigilance constante sur les opérations, le client s'engage à fournir à la Banque toutes informations utiles concernant notamment l'objet et la nature des opérations réalisées, l'origine et la destination des fonds, l'identité du (des) bénéficiaire(s) des fonds en produisant, le cas échéant, tout document probant. Ces vérifications pourront retarder l'exécution d'une opération, ce que le client reconnaît et accepte.

À défaut d'obtenir les justifications nécessaires, la Banque pourra ne pas exécuter ou annuler une opération et se réserve la possibilité de rompre la relation bancaire. De même, la Banque est tenue de respecter les sanctions financières nationales et internationales mises en place par les autorités compétentes à l'encontre d'un État, d'une personne ou d'un organisme. Afin de se conformer à ses obligations, la Banque pourra être amenée à suspendre, ne pas exécuter ou annuler une opération et se réserve la possibilité de rompre la relation bancaire.

#### 4. Lutte contre la corruption

La Banque est tenue, dans le cadre de ses obligations légales, de contribuer à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence auprès de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires. Dans ce cadre, le client s'engage à respecter les dispositions

relatives à la répression de la corruption et du trafic d'influence, de la prise illégale d'intérêt, du détournement de fonds publics et du favoritisme. En particulier, le client s'interdit de réaliser sur son compte, tout acte susceptible d'être qualifié de crime ou délit au regard des réglementations en vigueur, en France ou à l'étranger.

L'implication du client dans une activité prohibée ou l'absence d'éléments fournis par le client, sur demande de la Banque, permettant de justifier la conformité des opérations au regard des réglementations en vigueur, constitue un motif de rupture de la relation d'affaire. Le Code de conduite du Groupe La Banque Postale, qui reprend les procédures mises en place par le Groupe en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, est accessible à l'adresse suivante : <https://www.labanquepostale.com/a-propos/risques-conformite/code-de-conduite.html>.

#### 5. Notification en matière de sécurité

La Banque peut prendre contact avec le client par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité, mais elle ne demandera jamais au client ses codes personnels ou toutes autres données de sécurité personnalisées.

#### 6. Protection des données à caractère personnel

6.1. La Banque Postale est conduite à collecter des données à caractère personnel (ci-après "DCP") et à les utiliser dans différents traitements.

Une DCP désigne toute information susceptible de se rapporter à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement.

Le responsable des traitements est La Banque Postale SA, 115 rue de Sèvres, 75006 Paris.

Certains traitements spécifiques ou qui concernent un nombre limité de clients ne sont pas mentionnés ci-après. Ils font alors l'objet d'une information particulière aux clients concernés par le biais de moyens de communication appropriés.

6.2. La finalité d'un traitement correspond à l'objectif poursuivi par le responsable. La Banque traite les DCP pour les finalités et sur les bases juridiques indiquées ci-après.

• Pour satisfaire à une obligation légale à laquelle la Banque est soumise : la connaissance client, l'accomplissement du devoir de conseil, la gestion du surendettement, l'exécution des obligations vis-à-vis du Fichier Central des Chèques (FCC), du Fichier central des retraits de cartes bancaires, du Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI), du Fichier National des Incidents de Crédit (FICP) tenus par la Banque de France et du Fichier des Comptes Bancaires (FICOPA) tenu par la DGFIP, du registre détaillé des bénéficiaires et des paiements (article 286 sexies du Code général des impôts), les opérations de comptabilité, la gestion de la fiscalité du client, le traitement des comptes en déshérence, la recherche d'éventuels titulaires décédés de comptes inactifs (loi Eckert), l'identification et le traitement des clients en situation de fragilité financière, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), la gestion des sanctions internationales, embargos et gels des avoirs, la prévention et la gestion des abus de marchés et délits d'initiés, l'application de mesures de vigilance particulières à l'égard des Personnes Politiquement Exposées (PPE) au sens du code monétaire et financier, la gestion du risque (calcul des indicateurs, élaboration des modèles, reporting et déclarations réglementaires) et les opérations de contrôle interne.

• Pour l'exécution d'un contrat auquel le client est partie ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à sa demande : la gestion du compte bancaire, le recouvrement de créances et la gestion des successions.

• Aux fins des intérêts légitimes poursuivis par la Banque, dans le respect des droits et libertés fondamentaux du client : la gestion des informations délivrées au client au titre du compte et des autres produits et services, la gestion de la relation avec le client, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, le pilotage des activités marketing et l'élaboration de nouvelles offres, la proposition d'offres et de services personnalisés, les communications au client par voie postale ou téléphonique ou par voie électronique portant sur des produits et services analogues à ceux déjà souscrits, la gestion des recours en justice, la sécurité des personnes et des biens et la prévention des risques, la réalisation de cessions de créances ou d'opérations de titrisation, le traitement des réclamations, le contrôle de gestion et la lutte contre la fraude externe.

• Avec le consentement du client : la prospection commerciale par voie électronique (mail, SMS ou automate d'appel), étant précisé que les messages et notifications liés à la gestion administrative d'un produit ou d'un service ne relèvent pas de la prospection, certaines de ces notifications pouvant relever d'obligations réglementaires et être impératives.

6.3. La durée de conservation des DCP varie en fonction de leur nature et de la finalité poursuivie par la Banque.

Lorsqu'une DCP est collectée pour plusieurs finalités, elle est conservée jusqu'à l'épuisement du délai de conservation le plus long.

Les principales durées de conservation des DCP par la Banque sont indiquées ci-dessous.

- Pour la gestion du client et des produits et des services offerts par la Banque :
  - souscription et ouverture du compte, gestion, respect des obligations légales et réglementaires liées à la gestion du compte : 5 ans à compter de l'opération ou de la fin du contrat, suivant que les données concernent l'opération ou le contrat ;
  - gestion de la communication et des informations délivrées au client au titre des produits et services souscrits : 5 ans à compter de la communication du message ou de la fin de la relation commerciale avec le client, suivant que les données concernent le message ou la relation ;
  - traitement des incidents liés aux opérations sur le compte : 5 ans à compter de l'incident.
- Pour la prospection et l'animation commerciale : gestion de la relation avec le client, pilotage des activités marketing, élaboration de nouvelles offres, proposition

d'offres et de services personnalisés : 3 ans à compter de la fin de la relation.

- Pour l'évaluation et la gestion du risque, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude : déclarations auprès de tiers habilités, réalisation du modèle de cotation, gestion de la conformité et du risque, prévention, détection et gestion de la fraude, sécurité des personnes et des biens : les durées légales de prescription applicables.
- Pour le respect des obligations légales et réglementaires : les durées légales de prescription applicables. Le délai de conservation légal en matière de LCB-FT est de 5 ans.
- Les données nécessaires à la gestion d'un recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées suivant les durées légales de prescription. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de 5 ans.
- Les informations de nature comptable sont conservées 10 ans.

**6.4.** Certaines DCP peuvent être collectées à des fins réglementaires ou contractuelles. Si elles ne sont pas fournies par le client, la Banque peut être amenée à refuser la demande ou à résilier le contrat ou encore à mettre fin à l'ensemble de la relation bancaire. Ainsi, le refus de communication des DCP obligatoires pour l'ouverture et la gestion d'un compte empêche la Banque de procéder à l'ouverture dudit compte. La Banque collecte directement auprès du client des DCP relatives à son identité, sa situation familiale, sa vie professionnelle et plus généralement sa situation économique, fiscale, patrimoniale et financière.

Ces DCP sont collectées lors de la souscription de produits ou services, de demande de renseignements ou de contacts ou à l'occasion de l'utilisation desdits produits et services ou de la réalisation de transactions et d'opérations impliquant la Banque comme des paiements, ou encore lors de la participation à des jeux organisés par la Banque.

La Banque peut produire de nouvelles DCP à partir de celles fournies par le client ou engendrées par l'utilisation des produits et services de la banque. C'est le cas lorsque la Banque détermine un score d'octroi de crédit, un risque de fraude ou toute autre évaluation, obligatoire ou pas, comme une segmentation de clientèle pour personnaliser les offres.

Les DCP collectées par la Banque peuvent aussi provenir de sous-traitants, partenaires et tiers auprès desquels le client a souscrit d'autres produits ou services, de filiales de la Banque en particulier, pour lesquels il a autorisé le partage avec la Banque.

La Banque peut enfin, dans le cadre de ses obligations légales et réglementaires, collecter des DCP auprès d'administrations, d'autorités publiques (notamment l'INSEE, la Banque de France, l'Administration fiscale) et de sources publiques c'est-à-dire produites ou reçues par une autorité dans le cadre de sa mission de service public et soit publiées, soit communiquées à toute personne en faisant la demande. La Banque utilise ces DCP lorsque cela est requis ou autorisé par les textes et dans les conditions prévues par ces derniers.

**6.5.** Service spécifique – Paylib entre amis. Dans le cadre de Paylib entre amis, les DCP font l'objet d'un traitement par la Banque en qualité de responsable du traitement afin de permettre au client d'envoyer et de recevoir de l'argent de manière fiable et sécurisée. Ces traitements sont fondés sur l'exécution du contrat dans la mesure où l'envoi du virement et sa réception par le bénéficiaire s'inscrivent dans l'exécution de la présente convention de compte. Les DCP sont conservées selon les règles énoncées à l'article 6.3.

**6.6.** Le client est informé que les DCP qui le concernent peuvent être transmises aux tiers suivants et pour les finalités indiquées ci-avant :

- les autorités administratives et judiciaires légalement habilitées, pour l'accomplissement de leurs missions et plus largement tous tiers autorisés.
- toute entité du Groupe La Banque Postale et du Groupe La Poste auquel elle appartient, aux fins visées à l'article « Secret professionnel ».
- les sous-traitants pour leur confier des fonctions opérationnelles comme la fabrication de chèquiers ou la gestion des cartes bancaires.
- les partenaires de La Banque Postale pour permettre au client de bénéficier d'avantages.
- les auxiliaires de justice et officiers ministériels, notamment pour le recouvrement des créances et la défense des intérêts de La Banque Postale.
- les entreprises tierces avec lesquelles La Banque Postale conclut des contrats de cession de créances ou d'opération de titrisation.
- les bénéficiaires de virements de fonds et les prestataires de services de paiement à des fins de LCB-FT conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2015/847 du 20 mai 2015.

**6.7.** Le client peut à tout moment dans les conditions prévues par la loi, accéder à ses DCP, s'opposer pour un motif tenant à sa situation particulière à leur traitement ou s'opposer sans motif au traitement de ses DCP dans le cadre des opérations de prospection commerciale, faire rectifier ses DCP, demander leur effacement sauf si elles sont nécessaires à l'exécution des services ou au respect d'obligations légales ou pour permettre à la Banque de constater ou d'exercer ses droits, la limitation de leur traitement, ou leur portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au contrat ou au traitement desquelles il a consenti. Il peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné. Il peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Si aucun montant n'est facturé au titre des demandes du client dans le cadre de l'exercice des droits susvisés, la Banque se réserve le droit de facturer le client en cas de demandes manifestement infondées ou excessives notamment en raison de leur caractère répétitif. En cas de demande manifestement infondée ou excessive, la Banque pourra refuser de donner suite à la demande.

Le client peut exercer ses droits via la messagerie sécurisée de son espace client <

banque en ligne » ou bien en s'adressant par courrier à La Banque Postale - Service Relations Clients - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06, en précisant ses nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité.

**6.8.** La Banque peut prendre des décisions automatisées, y compris par profilage, concernant le client. Le profilage consiste à utiliser les DCP pour évaluer certains aspects du client, analyser ou prédire ses intérêts, son comportement ou d'autres attributs.

Certaines de ces décisions sont susceptibles de produire des effets juridiques à l'égard du client comme par exemple le calcul d'un score d'octroi de crédit. Dans ce cas, les résultats de l'utilisation de ces techniques ne sont qu'une aide à la décision pour la Banque, qui prévoit toujours une intervention humaine dans le processus de décision. Le client a par ailleurs le droit de présenter ses observations ou d'obtenir une explication quant à la décision prise à l'issue de ce type d'évaluation et de contester la décision.

Lorsque le client remet ses coordonnées bancaires à un émetteur de virement ou de prélèvement, la Banque peut être amenée à répondre à des demandes de contrôle de cohérence initiées par l'émetteur. Ce contrôle porte sur les noms, prénoms, date de naissance du client.

**6.9.** Les DCP peuvent, à l'occasion de certaines opérations, faire l'objet d'un transfert vers des sous-traitants établis dans un pays situé hors de l'Union Européenne. Ces prestataires exécutent des tâches opérationnelles pour le compte de La Banque Postale en lien avec les finalités de traitement telles que décrites ci-dessus. Dans certains cas, ces sous-traitants peuvent être situés dans des pays ne faisant pas l'objet d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. Les transferts vers ces sous-traitants sont encadrés par la conclusion de Clauses Contractuelles Types (CCT) reconnues par la Commission européenne ou par le recours à un sous-traitant ayant adopté des règles contraignantes reconnues par les autorités de contrôles européennes. Afin d'obtenir une copie des mesures mises en place ou savoir où elles sont disponibles, le client peut adresser une demande écrite au Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale, par courrier à l'adresse indiquée plus bas.

À l'occasion de diverses opérations de paiement (virement, transfert d'argent, ...) des DCP du client peuvent être transférées vers des pays hors de l'Union européenne, pour permettre le dénouement de l'opération (prestataire de paiement du bénéficiaire du paiement) ou à des fins de LCB-FT conformément au Règlement (UE) 2015/847 du 20 mai 2015.

**6.10.** La Banque Postale a désigné un Délégué à la protection des données dont les coordonnées sont : Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses DCP, le client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) dont le site internet est accessible à l'adresse suivante <http://www.cnil.fr> et le siège est situé 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris.

## **7. Signature électronique et convention de preuve**

Le client a la possibilité de signer électroniquement les documents établis nativement sous forme électronique. Le client devra alors consulter le document, et pour le signer il entrera un code à usage unique qui lui aura été communiqué.

Le client garantit avoir fourni à La Banque Postale son adresse de courrier électronique et son numéro de téléphone mobile personnels.

Le client reconnaît la valeur juridique et la force probante de tous les documents établis, signés et reçus par l'intermédiaire de la plateforme de signature permettant la signature électronique des documents.

Les parties s'engagent à accepter qu'en cas de litige :

- Les éléments d'identification, les fichiers de preuve, et les signatures électroniques soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données, des consentements et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures qu'ils expriment ;
- Les marques de temps (horodatages) soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

La plateforme de signature électronique permettant la signature électronique des documents permet d'assurer la valeur probante et la signature électronique des documents conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil. Le client reconnaît et accepte que tout document électronique signé électroniquement via la plateforme de signature électronique a la même valeur probante qu'un document papier et que la signature électronique l'engage au même titre que la signature manuscrite.

## **8. Démarchage - Rétractation - Vente à distance**

Lorsqu'un acte de démarchage au sens de l'article L341-1 du Code monétaire et financier précède la conclusion d'une Convention ou lorsque celle-ci a été conclue au moyen d'une technique de communication à distance au sens de l'article L222-1 du Code de la consommation, le client dispose à compter de sa conclusion d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter et/ou renoncer, sans pénalité et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision.

Ce délai commence à courir, à compter du jour où la Convention est conclue ou à compter du jour où le client a reçu les conditions Contractuelles et les informations, si cette date est postérieure à la date à laquelle la convention a été conclue.

Le client qui exerce son droit de rétractation ne peut être tenu au versement de frais ou commissions de quelque nature que ce soit. Il est tenu de payer le prix correspondant à l'utilisation du compte et des services liés aux Conventions Spécifiques, fournis entre la date de conclusion de la Convention et celle de la rétractation.

Pour faire valoir ce droit de rétractation, le client envoie sa demande de rétractation par courrier simple à son Centre de Relation et d'Expertise Client en n'oubliant pas de mentionner les éléments suivants :

- ses nom, prénom et adresse (et le cas échéant, ceux du représentant légal ou mandataire),

- le numéro de CCP,  
- la date de signature de la demande d'ouverture de compte,  
- sa signature (le cas échéant, celle du représentant légal ou du mandataire).  
Conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014, le client a la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.  
Le client qui ne souhaite pas être démarché par un tiers autre que La Banque Postale peut s'inscrire auprès de Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 Blois Cedex ou sur internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## 9. Dispositions relatives à la résiliation des contrats par voie électronique

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur (article L.215-1-1 du Code de la consommation).

## 10. Droit au Compte et Services Bancaires de Base

Conformément aux dispositions de l'article L312-1 du Code monétaire et financier, toute personne physique domiciliée en France ou toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre Etat de l'Union Européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ou toute personne physique française résidant hors de France dépourvue d'un compte de dépôt individuel en France et qui s'est vu refuser l'ouverture d'un tel compte par un établissement de crédit, ou qui a reçu la décision de clôture de son unique compte de dépôt par sa banque, peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit qui sera tenu de lui ouvrir un compte de dépôt et de lui fournir gratuitement l'ensemble des Services Bancaires de Base énumérés à l'article D312-5-1 du Code monétaire et financier. L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture de compte informe le demandeur de cette faculté et lui propose d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France, ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte.

Dans le cas où la Banque de France désigne la Banque, cette dernière, conformément à la loi, met à la disposition du client les seuls produits et services suivants : 1° l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ; 2° un changement d'adresse par an ; 3° la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ; 4° la domiciliation de virements bancaires ; 5° l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ; 6° l'encaissement de chèques et de virements bancaires ; 7° les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ; 8° des moyens de consultation à distance du solde du compte ; 9° les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ; 10° une carte de paiement à autorisation systématique par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union Européenne ; 11° deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ; 12° la réalisation des opérations de caisse.

Chacun de ces produits et services offerts est régi par la Convention et les Conventions Spécifiques annexées. Le compte ainsi ouvert ne peut fonctionner qu'en position créditrice. Les opérations et services non-inclus dans les Services Bancaires de Base ou excédant les limites fixées par la réglementation, sont soumis aux dispositions les régissant, notamment en matière de tarification telle que prévue dans les Conditions Tarifaires, remises au client lors de la souscription. Les Conditions Tarifaires sont disponibles gratuitement sur le site Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), en bureau de poste ou en Centre financier (fournies sur demande écrite).

Les Services Bancaires de Base prennent fin :

- de plein droit en cas de clôture du compte,
- à l'initiative du client : par demande signée du client, adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client, prenant effet au plus tard un mois après la date de réception par le Centre de Relation et d'Expertise Client gestionnaire du compte,
- à l'initiative de la Banque : si le client ne répond plus aux conditions de domicile en France ou de résidence légale sur le territoire d'un autre Etat de l'Union Européenne, si le client a ultérieurement ouvert un deuxième compte de dépôt en France qui lui permet d'utiliser les services bancaires de base, si le client a fait preuve d'incivilités répétées envers le personnel de la Banque ou si la Banque est dans l'une des situations prévues à l'article L561-8 du Code monétaire et financier. La décision est alors motivée et fait l'objet d'une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 60 jours avant la résiliation. Si le client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que la Banque a des raisons de soupçonner comme poursuivant des fins illégales ou si le client a fourni des informations inexacts la décision de clôture est immédiate.

La clôture implique la résiliation de tous les produits et services inclus.

## 11. Inactivité

### • Compte sans mouvement

Le compte sur lequel aucune opération n'a été effectuée (hors paiement des frais ou commissions en application des Conditions Tarifaires) par le client pendant 12 mois consécutifs, est un « compte sans mouvement ». Outre la perception de frais spécifique, le compte pourra être clôturé à l'initiative de la Banque, en respectant un

préavis de 60 jours.

### • Client inactif

Si l'ensemble des comptes détenus (CCP, comptes et livret d'épargne, comptes-titres) par le client dans les livres de la Banque sont sans mouvements depuis 12 mois et qu'il ne s'est pas manifesté auprès de la Banque par quelque moyen que ce soit (téléphone, courrier, sur sa banque en ligne) sur cette même période, il est susceptible d'être qualifié de client inactif. Le cas échéant, la Banque l'en informera par tout moyen. L'absence de manifestation de la part du client auprès de la Banque pendant les 9 années suivantes conduira la Banque à déposer ses avoirs à la Caisse des Dépôts et Consignations après l'en avoir informé par tout moyen 6 mois auparavant et selon les modalités prévues par l'article L312-20 du Code monétaire et financier. Les opérations de dépôt des avoirs des clients inactifs donnent lieu à la perception de frais spécifiques par la Banque. Les avoirs déposés auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations peuvent être réclamés directement auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations dans un délai maximal de 30 ans à compter de la dernière manifestation du client auprès de la Banque.

En cas de décès du client, et en l'absence de manifestation de ses ayants-droits auprès de la Banque, ses avoirs sont déposés à la Caisse des Dépôts et Consignations 3 ans après la date de décès du client. Les avoirs concernés peuvent être réclamés auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations dans un délai maximal de 30 ans à compter de la date de décès du client.

### • Compte inactif

Le compte sans mouvement dont le titulaire est un client inactif est un « compte inactif ».

## 12. Service client et traitement des réclamations

Le client qui souhaite une information sur la bonne exécution de son contrat ou déposer une réclamation peut le faire depuis son Espace client Internet du site [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr) ou en s'adressant à son bureau de poste ou en contactant son Service Clients, soit par courrier à l'adresse figurant dans ses relevés de compte, soit par téléphone au 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel).

La Banque s'engage à répondre dans les meilleurs délais.

Pour les réclamations plus complexes ou pour lesquelles des recherches sont nécessaires, La Banque Postale s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables et d'apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum. Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, La Banque Postale communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours ouvrables.

En cas de désaccord avec la réponse apportée à la réclamation écrite (datée de moins d'un an et signée) ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation, le client peut saisir gratuitement le Médiateur de la consommation.

La demande de médiation devra être accompagnée d'une copie de la réclamation initiale écrite.

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale peut être saisi à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale  
115 rue de Sèvres - Case Postale G009  
75275 Paris CEDEX 06

Ou sur le site internet : [mediateur.groupepostale.com](http://mediateur.groupepostale.com)

Le dépôt en ligne d'une demande de médiation est à privilégier.

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible sur son site Internet, ou auprès de La Banque Postale, dans les Centres de Relation et d'Expertise Client ou dans les bureaux de poste. Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable ou leur proposera une solution de règlement du litige, à défaut d'accord entre les parties.

En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, le client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 13. Habilitation de la Banque et Autorités de contrôle

La Banque Postale, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 6 585 350 218 € - Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419 Z :

- agit, en tant que de besoin, en qualité d'intermédiaire d'assurance immatriculé à l'ORIAS n°07 023 424 ;

- est un établissement de crédit agréé, sous le numéro 20041, par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4, place de Budapest CS92459 - 75436 Paris Cedex 09 et soumis au contrôle de cette même autorité notamment pour le respect des règles liées à la protection de la clientèle. La liste des établissements de paiement et/ou de crédit est disponible auprès de l'ACPR et sur le site Internet <https://acpr.banque-france.fr>.

L'adresse de courrier électronique de la Banque est : [communication@labanquepostale.fr](mailto:communication@labanquepostale.fr)

## 14. Droit applicable

Les relations pré-contractuelles et contractuelles sont soumises au droit français et la langue applicable est le Français.

## 15. Informations générales sur la protection des dépôts

La Banque adresse annuellement au client un formulaire d'informations générales sur la protection des dépôts valant avenant à la Convention de CCP.

La protection des dépôts s'applique aux CCP, CAT, CSL, CEL, PEL, Optimys PEL, Livret Jeune, Livret B, PEP et Compte d'attente. Les Livrets A, LDDS et/ou LEP bénéficient d'une garantie à hauteur de leurs encours (capital et intérêts) dans la limite de 100 000 €.

\*\*\*\*\*

Conformément à la réglementation en vigueur, La Banque Postale, comme tout établissement de crédit, est adhérente au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR). Vous trouverez ci-dessous une fiche d'Information générale sur la protection et la garantie de vos dépôts. Nous vous invitons à vous reporter au site [www.garantiedesdepots.fr](http://www.garantiedesdepots.fr) ou à contacter La Banque Postale au 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel).

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS	
La protection des dépôts effectués auprès de La Banque Postale est assurée par :	 <b>FONDS DE GARANTIE DES DÉPÔTS ET DE RÉOLUTION</b> <i>Votre argent est protégé</i>
Plafond de protection :	100 000 € par déposant et par établissement de crédit <sup>(1)</sup>
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € <sup>(1)</sup>
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui <sup>(2)</sup>
Autres cas particuliers	Voir note <sup>(2)</sup>
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	Sept jours ouvrables <sup>(3)</sup>
Monnaie de l'indemnisation :	Euro
Correspondant :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire – 75009 Paris Tél : 01 58 18 38 08 Courriel : <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a>
<b>Accusé de réception par le déposant :</b> Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention. Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire.	

#### Informations complémentaires :

**(1) Limite générale de la protection :** Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L.312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

**(2) Principaux cas particuliers :** Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €.

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

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

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable et Solidaire - LDDS - et les Livrets d'Épargne Populaire - LEP - sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un Livret A et un LDDS dont le solde est de 30 000 € et un compte courant dont le solde est de 90 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 120 000 €.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

**(3) Indemnisation :** Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1er juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables.

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

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

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

**(4) Autres informations importantes :** Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR. Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

# Annexe

## Les Forfaits de produits et services

Pour mieux répondre aux besoins de sa Clientèle titulaire d'un CCP, La Banque Postale (ci-après « la Banque ») propose les Forfaits de produits et services suivants :

- **La Formule de Compte** : destinée aux clients âgés de 12 ans minimum<sup>(1)</sup>.

Formules de Compte <sup>(2)</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Services de banque à distance</li><li>• Relevé de compte par courrier ou électronique (format pdf) avec fréquence mensuelle, avec <i>en option le classement thématique des opérations</i>, ou la fréquence décadaire<sup>(3)</sup></li><li>• Service d'Alertes Multimédia option Mini Relevé par SMS<sup>(4)</sup></li><li>• Carte bancaire au choix<sup>(5)</sup> :<ul style="list-style-type: none"><li>- client mineur : Réalys<sup>(6)</sup> ou Visa Classic<sup>(7)</sup></li><li>- client majeur : Réalys, Visa Classic, Visa Premier, Visa Platinum ou Visa Infinite</li></ul></li><li>• Chéquier avec renouvellement automatique ou à la demande<sup>(8)</sup></li><li>• Découvert personnalisé pour les clients majeurs uniquement<sup>(8)</sup></li><li>• Alliatys ou Alliatys Plus<sup>(9)</sup></li></ul>

Les clients âgés de 15 à 29 ans inclus peuvent accéder directement, via leurs espaces connectés de La Banque Postale, au Pass Jeune, l'offre de services non bancaires de La Banque Postale.

- **La Formule de Compte Simplicité** : destinée aux clients âgés de 18 ans minimum rencontrant des difficultés financières ponctuelles ou durables ou ne pouvant disposer d'un chéquier, sur proposition de la Banque. Elle constitue la gamme de paiement alternative aux chèques (GPA)<sup>(1)</sup>.

Formule de Compte Simplicité
<ul style="list-style-type: none"><li>• Services de banque à distance</li><li>• Relevé de compte mensuel par courrier ou électronique (format pdf)</li><li>• Service d'Alertes Multimédia option Solde par SMS<sup>(4)</sup></li><li>• Carte Réalys<sup>(6)</sup></li><li>• 2 chèques de banque par mois</li><li>• 4 virements SEPA (dont 1 permanent)/mois</li><li>• 1 changement d'adresse par an</li></ul>

(1) Sous réserve d'acceptation, conformément aux conditions de fonctionnement des produits et services proposés. Lorsque la Formule de Compte est souscrite à distance pour un enfant mineur, le CCP de la Formule de Compte souscrite pour le mineur est systématiquement associé au CCP du représentant légal. Les cartes Réalys ou Visa Classic sont délivrées exclusivement à débit immédiat. Le chéquier et le découvert ne sont pas proposés.

(2) La Formule de Compte, à l'exception de la Formule de Compte Simplicité, peut être souscrite à distance par un nouveau client majeur via le site Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), ou par le représentant légal pour son enfant mineur. Lorsque la Formule de Compte est souscrite à distance pour un enfant mineur, le CCP de la Formule de Compte souscrite pour le mineur est systématiquement associé au CCP du représentant légal.

(3) Le relevé décadaire n'est pas proposé lors de la souscription à distance de l'offre mais uniquement dans le cadre d'une modification ultérieure. Dans le cadre d'une souscription par un nouveau client majeur via le site Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), seul le relevé de compte mensuel en ligne est proposé.

(4) 3 alertes incluses par mois. Le client peut refuser l'activation ce qui ne remet pas en cause l'ouverture de la Formule de Compte. L'option Mini-Relevé est proposée à la souscription de l'offre (option Solde pour la Formule de Compte Simplicité). Le client peut ultérieurement modifier le type d'alerte et le canal de réception SMS, mail ou notification, tout en conservant 3 alertes incluses par mois dans l'offre.

(5) Les cartes bancaires sont délivrées en débit immédiat ou différé, à l'exception de la carte Réalys délivrée exclusivement en débit immédiat.

(6) La carte Réalys est à autorisation systématique.

(7) Pour un client mineur, à partir de 16 ans, la carte Visa Classic est délivrée exclusivement en débit immédiat, sous réserve que la Formule de Compte souscrite soit associée au CCP du représentant légal.

(8) La non attribution du chéquier ou du découvert ne remet pas en cause l'ouverture d'une Formule de Compte. Le client mineur ne peut pas bénéficier de chéquier et de découvert personnalisé. Lors de la souscription par un nouveau client majeur ou mineur sur le site Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), le chéquier et le découvert personnalisé ne sont pas proposés.

(9) Assurance dans les limites et conditions de la Notice d'information Alliatys.

### 1. Dispositions générales

Les Formules de Compte sont régies par la Convention et les contrats spécifiques annexés. Les conditions et limites de l'assurance Alliatys figurent dans les Dispositions Générales valant Notice d'information Alliatys.

### 2. Particularités

La souscription d'un forfait de produits et services implique, pour le client déjà titulaire d'un ou plusieurs produits et services parmi les gammes Alliatys, services de comptes en ligne et service d'Alertes Multimédia, soit la résiliation (Alliatys), soit la modification du contrat (services de comptes en ligne et service

d'Alertes Multimédia). La cotisation déjà versée au titre de ce(s) contrat(s) sera remboursée au prorata du temps restant à courir.

Il n'y a pas rupture de couverture pour le titulaire qui, déjà souscripteur de l'assurance Alliatys, adopte un forfait de produits et services.

La souscription d'un forfait de produits et services par un client déjà détenteur d'une carte bancaire entraîne le remplacement de celle-ci, sauf si la carte demandée est la même que la carte déjà détenue. Par ailleurs, la cotisation versée au titre de cette carte sera remboursée au prorata du temps restant à courir.

La souscription des services en ligne non inclus dans le forfait de produits et services, ne peut se faire sur le compte auquel est lié le forfait de produits et services.

### 3. Modifications

Les modifications que le client souhaite apporter à son adhésion prennent effet conformément aux conditions définies pour chaque produit et service offert.

Au 18ème anniversaire du client, la cotisation de la Formule de Compte qui était prélevée sur le compte du représentant légal est alors perçue sur le compte du client à partir du 1er jour ouvré du trimestre civil suivant cet anniversaire.

### 4. Transformation des forfaits de produits et services fermés à la commercialisation en Formule de Compte

- En respectant les articles 5 « Durée – Résiliation » et 7 « Révision des clauses et tarifs », la Banque peut proposer au client de transformer son forfait de produits et services en Formule de Compte.

- Le client peut à tout moment demander la transformation de son forfait de produits et services en souscrivant une Formule de Compte.

### 5. Durée - Résiliation

L'adhésion au forfait de produits et services est conclue pour une durée indéterminée.

L'adhésion peut être résiliée à tout moment par chacune des parties. Elle prend fin :

- à l'initiative du client : par lettre simple, adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client qui gère son compte,

- de plein droit en cas de clôture du compte,

- en cas de résiliation d'un des produits ou services du forfait de produits et services,

- à l'initiative de la Banque : en cas d'incident de fonctionnement sur le compte, conformément aux conditions prévues par la convention.

La Formule de Compte Simplicité est résiliée sur demande signée du client, adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client.

Le client peut également résilier tout ou partie des services par Messagerie Electronique Sécurisée conformément à l'article L.215-1-1 du Code de la consommation, reproduit ci-après : « Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur. »

La résiliation du forfait de produits et services emporte la résiliation de l'ensemble des produits et services du forfait à l'exception du compte. Outre la résiliation du forfait de produits et services le client peut demander à résilier le ou les produits ou services de son choix étant précisé que, sauf indication contraire du client, la résiliation de la Carte emporte résiliation d'Alliatys. Les produits et services conservés par le client ou qu'il n'aura pas résiliés continueront à fonctionner selon les modalités de la Convention de compte ou les Conditions Générales/ Conditions Particulières qui leurs sont propres. Ils seront facturés selon les tarifs en vigueur.

### 6. Conditions financières

La souscription d'un forfait de produits et services donne lieu au prélèvement d'une cotisation globale au titre des produits et services souscrits. Ces cotisations trimestrielles sont débitées du compte à partir du 1er jour ouvré de chaque trimestre civil. Le montant total de ces cotisations est indiqué dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », remise au client lors de la souscription. Cette brochure est disponible gratuitement sur le site Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), en bureau de poste ou en Centre de Relation et d'Expertise Client (fournie sur demande écrite). En cas de résiliation par le client du forfait de produits et services, la cotisation déjà perçue pour le trimestre en cours est remboursée au prorata temporis sur le compte du client, sous un délai de 30 jours.

### 7. Révision des clauses et tarifs - Évolution des produits et services

#### • Modifications financières

La Banque se réserve le droit de modifier les Conditions Tarifaires applicables

aux Forfaits de produits et services. Les nouvelles Conditions Tarifaires seront portées à la connaissance du client par écrit 2 mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le client dans un délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation de ces modifications tarifaires. En cas de désaccord, le client peut résilier le forfait de produits et services sans frais et selon les modalités prévues au paragraphe 5. À défaut de résiliation, la modification s'appliquera.

• **Autres modifications**

La Banque a la possibilité de modifier les produits et services, offerts dans les forfaits de produits et services, et les clauses du présent contrat, d'en ajouter ou d'en retirer pour les adapter aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la Clientèle, conformément aux conditions de fonctionnement de chacun des produits et services. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du client par écrit 2 mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le client dans un délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation des modifications. En cas de désaccord, le client peut résilier le forfait de produits et services sans frais et selon les modalités prévues au paragraphe 5. À défaut de résiliation, la modification s'appliquera.

\*\*\*\*\*

# Les Cartes

## Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale

Les conditions d'utilisation des cartes émises par La Banque Postale ont pour objet d'en préciser les règles de fonctionnement. Elles constituent un contrat annexe à la convention de compte.

Le présent contrat définit en Partie 1 les règles de fonctionnement de la Carte (ci-après la « Carte ») indépendamment des règles spécifiques du(des) schéma(s) de cartes de paiement dont la(les) marques figure(nt) sur la Carte et en Partie 2 lesdites règles spécifiques.

### **PARTIE 1 : CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT**

#### **ARTICLE 1 : CARTES DE RETRAITS**

La carte interne de retrait (Carte 24/24) ne portant aucune marque afférent à un schéma de carte de paiement, permet à son titulaire d'effectuer des retraits d'espèces dans les appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») de La Banque Postale en France. Cette carte est soumise à la partie 1 des présentes conditions d'utilisation des cartes.

#### **ARTICLE 2 : OBJET DE LA CARTE**

2.1. La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces auprès des DAB/GAB ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte et pour ce dernier type de retrait dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services à distance ou chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après « Accepteurs »), équipés d'Équipements Electroniques (en ce compris les terminaux de paiement électronique (ci-après « TPE ») et les automates) affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte. Toutefois, les cartes à autorisation systématique ne sont pas acceptées chez les Accepteurs équipés d'un Equipement Electronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (par exemple : péages d'autoroutes, péages de parking, certains Automates) ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte ;
- transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds.

2.2. La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Émetteur de la Carte et régis par des dispositions spécifiques.

2.3. Cette Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

2.4. Lorsque le représentant légal consent à ce que La Banque Postale délivre à son enfant mineur une carte de paiement, il accepte que cette carte puisse être utilisée dans les Services de paiements dématérialisés proposés par La Banque Postale (portefeuille de paiement). En cas de désaccord, le représentant légal peut contacter La Banque Postale à l'adresse suivante : La Banque Postale - Centre des paiements - Service Assistance Clientèle paiement Mobile - 87074 Limoges cedex 9, ou par téléphone au 0 969 320 004 (service gratuit + prix appel).

2.5. En application du Règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Economique Européen (Les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'« EEE ») sont classées en quatre catégories :

- débit, ou
- crédit, ou
- prépayé, ou
- commercial.

Le présent Contrat ne concerne que des Cartes entrant dans la catégorie « débit », des Cartes entrant dans la catégorie « crédit » et des Cartes entrant à la fois dans la catégorie « débit » et « crédit ».

- Les Cartes à débit immédiat portent la mention « DEBIT ».
- Les Cartes à débit différé portent la mention « CREDIT ».
- Les Cartes à débit immédiat qui sont également adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation, portent la mention « CARTE DE CREDIT DEBIT ».
- Les Cartes à débit différé qui sont également adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation, portent la mention « CARTE DE CREDIT ».

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

2.6. L'Émetteur met à disposition du titulaire de Carte, à l'exception des cartes prépayées, la fonctionnalité « Sans Contact ». La fonctionnalité « Sans Contact »

est activée par défaut. Le titulaire de la Carte peut gratuitement la désactiver puis la réactiver ultérieurement sur son Espace Client Internet sur le site [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), sur son application mobile « La Banque Postale ». En faisant la demande en bureau de poste ou au Centre de Relation et d'Expertise Client.

#### **ARTICLE 3 : DÉLIVRANCE DE LA CARTE**

La Carte est délivrée par La Banque Postale (ci-après « l'Émetteur »), dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou de leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande. L'Émetteur peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le titulaire de compte des motifs de sa décision sur demande de ce dernier.

L'Émetteur 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 Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre du(des) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

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.

Le titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement ainsi que celui des Equipements Electroniques et des DAB/GAB de quelque manière que ce soit.

#### **ARTICLE 4 : DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES**

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au titulaire de la Carte par l'Émetteur à des fins d'authentification.

##### **4.1. Code confidentiel (ci-après « Code »)**

L'Émetteur met à la disposition du titulaire de la Carte un Code qui lui est communiqué confidentiellement par l'Émetteur, personnellement et uniquement à lui.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques et les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture.

##### **4.2. Autres Données de Sécurité Personnalisées**

L'utilisation de Données de Sécurité Personnalisées (ci-après une/la « Donnée ») autre que le Code peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement par carte en ligne. Pour autoriser de telles opérations, l'Émetteur met à disposition du titulaire de la Carte le dispositif d'authentification 3D-Secure consistant soit à saisir le code personnel Certicode Plus, soit à saisir un Code de sécurité à usage unique transmis par l'Émetteur, en complément du Mot de passe d'accès à la Banque à distance.

##### **4.2.1. 3D-Secure avec Certicode Plus**

Le service d'authentification forte Certicode Plus nécessite de disposer de la dernière version de l'application mobile « La Banque Postale » sur son smartphone ou sur sa tablette (ci-après « Terminal »).

Ce Service est détaillé au chapitre « Sécurisation des opérations », article « Service Certicode Plus » dans les Conditions Générales Banque à distance.

Dès que le titulaire de la Carte réalise une opération de paiement nécessitant son autorisation, l'Émetteur lui adresse une notification de demande d'autorisation sur son Terminal. En ouvrant la notification, le titulaire de la Carte peut visualiser le détail de l'opération en attente d'autorisation.

Pour autoriser cette opération, le titulaire de la Carte devra saisir son code personnel Certicode Plus. Si le titulaire de la Carte n'est pas à l'origine de l'opération, en aucun cas, il ne doit saisir son code personnel Certicode Plus et doit refuser l'opération en cours. Après trois tentatives infructueuses de saisie du code personnel Certicode Plus, l'opération de paiement est annulée par mesure de sécurité et le service Certicode Plus est désactivé. Le titulaire de la Carte peut demander la réinitialisation du service Certicode Plus sur son Espace Client Internet ou depuis son application mobile « La Banque Postale ».

La saisie du code personnel Certicode Plus pour autoriser l'opération de paiement constitue la preuve de l'identification du titulaire de la Carte et de son consentement au traitement de l'opération de paiement demandée.

##### **4.2.2. 3D-Secure avec Code de sécurité à usage unique**

Le service 3D-Secure nécessite de disposer d'une ligne de téléphonie mobile active. Sous certaines conditions, l'utilisation d'une ligne de téléphonie fixe est permise aux clients résidents à l'étranger. Ce service est détaillé au chapitre « Sécurisation des opérations », article « Service Numéro de téléphone sécurisé » dans les Conditions Générales Banque à distance.

Pour enregistrer ou modifier le Numéro de téléphone sécurisé sur lequel il souhaite recevoir son Code de sécurité à usage unique, le titulaire de la Carte doit se rendre dans son bureau de poste.

Un Code de sécurité à usage unique sera automatiquement communiqué par SMS ou par un appel vocal au Numéro de téléphone sécurisé dès que sa communication

sera nécessaire pour autoriser une opération de paiement en ligne. Si le titulaire de la Carte n'est pas à l'origine de l'opération, en aucun cas, il ne doit ni saisir le Code de sécurité à usage unique reçu, ni le communiquer à qui que ce soit.

Lorsque l'utilisation d'un Code de sécurité à usage unique est requise, le nombre d'essais successifs de composition du Code de sécurité à usage unique est limité à 3 (trois). Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque le blocage du dispositif 3D-Secure. Le titulaire de la Carte peut demander à tout moment le déblocage de ce dispositif en appelant le 0 969 320 004 (service gratuit + prix appel). La saisie du Code de sécurité à usage unique pour autoriser l'opération de paiement constitue la preuve de l'identification du titulaire de la Carte et de son consentement au traitement de l'opération de paiement demandée.

En complément de la saisie du Code de sécurité à usage unique, le titulaire de la Carte doit saisir son Mot de passe d'accès à la Banque à distance. La saisie du Code de sécurité à usage unique et du Mot de passe d'accès à la Banque à distance pour valider l'opération de paiement constitue la preuve de l'identification du titulaire de la Carte et de son consentement au traitement de l'opération de paiement demandée.

**4.2.3.** Toutes autres Données de Sécurité Personnalisées permettant au titulaire de la Carte d'effectuer des opérations de paiement en ligne seront mentionnées sur le site internet [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr).

**4.3.** Le titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et de son Code et plus généralement de toutes autres Données de Sécurité Personnalisées (Code de sécurité à usage unique fourni lors d'une opération de paiement en ligne ainsi que son Mot de passe d'accès à la Banque à distance et code personnel Certicode Plus). 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.

En aucun cas, l'Emetteur ne contactera le titulaire de la Carte pour lui demander ses Données de sécurité personnalisées, quel que soit le canal. Il doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

#### **ARTICLE 5 : FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITÉ**

**5.1.** Le titulaire de la Carte donne son consentement, avant ou après la détermination du montant :

- par la frappe de son Code sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la (de l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- par l'introduction de la Carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du Code,
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte, le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte,
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « Sans Contact ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple),
- par la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Equipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du titulaire de la Carte.

**5.2.** Les Parties conviennent que le titulaire de la Carte peut utiliser sa carte pour une série d'opérations de paiements ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés » par des Accepteurs pour des achats de biens et/ou de services.

Le titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- à distance, par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de sa Carte lors de la première opération ;
- et le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 5.1.

**5.3.** Le titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation.

**5.4.** Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable. Toutefois le titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires de l'Accepteur, tant que le compte du PSP de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

**5.5.** L'Emetteur reste étranger, dans l'EEE, à tout différend commercial, c'est à dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

#### **ARTICLE 6 : MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS**

**6.1.** Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans le courrier d'envoi au titulaire de sa Carte ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**6.2.** Les opérations dites de « quasi-cash » (jetons de casinos, enjeux de courses

hippiques et devises...) sont assimilées à des retraits d'espèces. Les limites fixées par l'Emetteur pour les retraits seront donc prises en compte.

**6.3.** 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. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 7.

**6.4.** 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 au dit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

#### **ARTICLE 7 : MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÉGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS**

**7.1.** La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**7.2.** Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans le courrier d'envoi au titulaire de sa Carte ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**7.3.** Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des Données de Sécurité Personnalisées et sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation.

Cas particulier : les Cartes à autorisation systématique sont acceptées selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs, à l'exception des Equipements Electroniques n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le titulaire de la Carte du ticket émis par l'Accepteur et que la Carte fournie par l'Emetteur prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur. Dans le cas où il n'existe pas de panonceau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le titulaire de la Carte.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Equipement Electronique. Le titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Equipement Electronique en choisissant une autre marque apposée sur sa Carte ou une autre application de paiement dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

**7.4.** Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par l'Emetteur.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Emetteur.

#### **Carte portant la mention « DEBIT » ou « CARTE DE CREDIT DEBIT »**

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

#### **Carte portant la mention « CREDIT » ou « CARTE DE CREDIT »**

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par la Carte, le compte sur lequel fonctionne la carte présente un solde suffisant et disponible.

**7.5.** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé des opérations envoyé au moins une fois par mois sur un support papier ou à la demande du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte sur un support durable qui peut être électronique. Ce relevé peut également être consulté par voie électronique.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

**7.6.** Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

## **ARTICLE 8 : MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÉGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT »**

**8.1.** La Carte équipée de la technologie « Sans Contact » permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux Equipements Electroniques des Accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte, sans frappe du Code.

**8.2.** L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Equipement Electronique de l'Accepteur.

**8.3.** Le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « Sans Contact » est limité à 50 euros. Dans tous les cas où l'Equipement Electronique le demande, le titulaire de la Carte devra saisir son Code pour effectuer l'opération de paiement. En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « Sans Contact », le titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire : un paiement en mode contact classique avec frappe de Code ailleurs que sur ledit automate ou un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

**8.4.** En mode « Sans Contact », les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte au vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « Sans Contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

**8.5.** L'Emetteur peut bloquer temporairement la fonctionnalité « Sans Contact » pour des raisons de sécurité.

## **ARTICLE 9 : MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR UN TRANSFERT DE FONDS**

**9.1.** La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur »).

**9.2.** Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**9.3.** Les ordres de transferts de fonds reçus par l'Emetteur sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des fonds transférés en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la Carte si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites fixées et notifiées par l'Emetteur.

### **Carte portant la mention « DEBIT » ou « CARTE DE CREDIT DEBIT »**

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

### **Carte portant la mention « CREDIT » ou « CARTE DE CREDIT »**

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par la Carte, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible.

**9.4.** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des transferts de fonds par Carte passés au débit du compte figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 7.5.

**9.5.** Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

## **ARTICLE 10 : RÉCEPTION ET EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Emetteur informe le titulaire de Carte que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il lui est communiqué par le PSP de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, l'Emetteur dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du PSP de l'Accepteur.

En ce qui concerne les retraits, l'Emetteur informe le titulaire de la Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du titulaire de la Carte.

## **ARTICLE 11 : RESPONSABILITE DE L'ÉMETTEUR**

**11.1.** Lorsque le titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou 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. 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 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.

**11.2.** L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la Carte dues à une déficience technique du système de paiement 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 si celle-ci est signalée au titulaire de la Carte par un message sur le DAB/GAB ou d'une autre manière visible.

## **ARTICLE 12 : RECEVABILITÉ DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE**

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

**12.1.** 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.

**12.2.** Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- via l'application mobile « La Banque Postale » ou via l'Espace Client Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr),
- par téléphone au 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel) - touche 2 - 24h/24 7j/7.  
Pour accéder à ces services depuis l'international composer le +33 9 69 39 99 98 (service gratuit + prix d'un appel international vers la France),
- par téléphone au Service Premier, Service Platinum ou Service Infinite 24h/24 et 7j/7 pour les titulaires des Cartes concernées,
- par courrier,
- en bureau de poste.

L'Emetteur n'utilisera jamais ce numéro de téléphone et plus généralement ne contactera jamais le titulaire de la Carte pour lui demander son Code ou toutes autres Données de Sécurité Personnalisées, comme définies à l'article 4.

**12.3.** Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

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.

**12.4.** L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, par courrier, par mail, par messagerie sécurisée, sur imprimé remis par le bureau de Poste, qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**12.5.** 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 13 : RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR**

### **13.1. Principe**

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 2.

Il assume, comme indiqué à l'article 13.2, 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 12.

**13.2.** 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 des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte, ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Emetteur ou d'une entité vers laquelle l'Emetteur a externalisé ses activités.

Cependant lorsque le PSP de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées.

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.

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

Elles sont également à la charge de l'Emetteur, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la Carte.

#### 13.4. Exceptions

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

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 3, 4 et 12.1 ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

#### ARTICLE 14 : RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) 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 des Données de Sécurité Personnalisées, notamment le Code 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 accusé 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 avec le mandataire révoqué portant sur la décision du(des) titulaire(s) du compte de révoquer le mandat.
- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les titulaires.

#### ARTICLE 15 : DURÉE DU CONTRAT ET RESILIATION

15.1. Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

15.2. Il peut être résilié à tout moment par écrit 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 14.

15.3. 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.

15.4. 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.

15.5. Le titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut également résilier le contrat par Messagerie Electronique Sécurisée conformément à l'article L.215-1-1 du Code de la consommation, reproduit ci-après : « Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.»

#### ARTICLE 16 : DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE - RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

16.1. 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.

16.2. 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 15 ou, pour une carte interne de retrait (Carte 24/24), si la Carte n'a pas été utilisée dans les 12 mois qui précèdent le renouvellement.

La Carte, ainsi renouvelée, est adressée au domicile du titulaire de la Carte. La Carte adressée au domicile du titulaire de la Carte est désactivée. Pour l'activer, son titulaire doit effectuer un paiement chez un commerçant ou retirer des espèces dans un DAB, dans les deux cas avec la saisie du Code. L'activation de la Carte doit être réalisée dans le pays de réception de celle-ci.

16.3. Le titulaire de la Carte peut activer sur son Espace Client Internet le service de mise à jour automatique des données liées à l'utilisation à distance de sa Carte. Ce service, sous réserve de disponibilité, consiste :

- pour les commerçants à bénéficier de la mise à jour automatique des données relatives à la Carte ; pour ceux qui avaient, au préalable, collecté et enregistré les dites données sur leur « site marchand » et qui adhèrent à ce service auprès des schémas de cartes de paiement ;
- pour l'Emetteur à communiquer, auxdits schémas, les nouvelles données de la

Carte, lors de son renouvellement (sauf en cas d'opposition).

16.4. L'Emetteur peut prendre contact avec le titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité. L'Emetteur ne demandera jamais au titulaire de la Carte son Code ou toutes autres Données de Sécurité Personnalisées, comme définies à l'article 4. Par exemple, en aucun cas, un collaborateur de La Banque Postale ou un coursier envoyé pour son compte ne se présentera à votre domicile pour récupérer votre Carte, votre Code ou toutes autres Données de sécurité personnalisées et ce, quelles que soient les raisons invoquées (y compris une fraude ou l'annulation d'opérations).

16.5. Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte dans le cadre de la convention de compte courant postal sur lequel fonctionne la Carte, 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.

16.6. 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 tout moyen.

16.7. Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

16.8. Le titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

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 17 : CONTESTATIONS

17.1. Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération uniquement par écrit, en utilisant le Formulaire de contestation d'opérations cartes bancaires disponible gratuitement en bureau de poste, sur l'Espace Client Internet ou dans l'application mobile « La Banque Postale », si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Electronique ou un justificatif de l'ordre de paiement 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 paiement 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 contester une opération, est fixé à 120 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le PSP de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

La contestation d'une opération cartes bancaires peut également être effectuée depuis l'Espace Client Internet, rubriques Moyens de paiement/Mes Cartes Bancaires/Contestation d'opération.

17.2. Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de l'Emetteur. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la Carte à l'Emetteur sont visées par le présent article.

Par dérogation, le titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'EEE, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

L'Emetteur dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

17.3. 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.

#### ARTICLE 18 : REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXECUTÉES

##### 18.1. Opération de paiement non autorisée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 13.2 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 13.3.

Si, après remboursement par l'Emetteur, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le titulaire de la Carte ou due à une fraude ou à une négligence grave du titulaire de la Carte en application de l'article 13.4, l'Emetteur pourra contre-passer le montant du remboursement effectué à tort.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Emetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du titulaire de la Carte. Dans ce cas, l'Emetteur en informe la Banque de France.

### 18.2. Opération de paiement mal exécutée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

### 18.3. Dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu, et à bonne date de valeur.

## ARTICLE 19 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel du titulaire de la Carte, et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, font l'objet de traitements dont le responsable est La Banque Postale (ci-après « l'Emetteur »), conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat, celles figurant sur la Carte, et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

Ces données sont traitées pour les finalités et sur les bases juridiques indiquées ci-après :

- Pour l'exécution du contrat : la fabrication de la Carte, la gestion des opérations effectuées, la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des paiements. Les données du titulaire de la Carte seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle. Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales, soit 10 ans.
- Pour satisfaire à une obligation légale et réglementaire : la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Les données du titulaire de la Carte seront conservées à ce titre pendant 5 ans.
- Dans l'intérêt légitime de l'Emetteur : la lutte contre la fraude, pendant les délais légaux de prescription applicables, et la gestion des éventuels recours en justice. Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées suivant les durées légales de prescription.

Par ailleurs, les données à caractère personnel peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie postale ou par téléphone, dans l'intérêt légitime de la Banque, ou par voie électronique, sous réserve du consentement du titulaire de la Carte, et conservées à ce titre pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Préalablement à l'authentification du titulaire de la Carte et/ou à l'autorisation d'une opération de paiement, l'Emetteur peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données à caractère personnel qui concernent le titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des plafonds de la Carte. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

Les données à caractère personnel collectées sont nécessaires à l'exécution du contrat. A défaut, le contrat ne pourra pas être exécuté.

Elles sont destinées à l'Emetteur et pourront être communiquées aux sociétés du Groupe auquel il appartient, ses sous-traitants, ses partenaires et les Accepteurs pour les traitements et finalités cités ci-avant. Elles pourront également être communiquées à toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement à tous tiers autorisés.

Le titulaire de la Carte peut à tout moment dans les conditions prévues par la loi, accéder à ses données à caractère personnel, s'opposer pour un motif tenant à sa situation particulière à leur traitement ou s'opposer sans motif au traitement de ses données à caractère personnel dans le cadre des opérations de prospection commerciale, faire rectifier ses données à caractère personnel, demander leur effacement sauf si elles sont nécessaires à l'exécution des services ou au respect d'obligations légales ou pour permettre à la Banque de constater ou d'exercer ses droits, la limitation de leur traitement, ou leur portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au contrat ou au traitement desquelles il a consenti. Il peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné. Il peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Le titulaire de la Carte peut exercer ses droits via la messagerie sécurisée de son espace client « banque en ligne » ou bien en s'adressant par courrier à La Banque Postale - Service Relations Clients - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06, en précisant ses nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité.

Les données à caractère personnel peuvent, à l'occasion de certaines opérations, faire l'objet d'un transfert vers des sous-traitants établis dans un pays situé hors de l'Union Européenne. Ces prestataires exécutent des tâches opérationnelles pour le compte de La Banque Postale en lien avec les finalités de traitement telles que décrites ci-dessus. Dans certains cas, ces sous-traitants peuvent être situés dans des pays ne faisant pas l'objet d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. Les transferts vers ces sous-traitants sont encadrés par la conclusion de Clauses Contractuelles Types (CCT) reconnues par la Commission européenne ou par le recours à un sous-traitant ayant adopté des règles contraignantes reconnues par les autorités de contrôles européennes. Afin d'obtenir une copie des mesures mises en place ou savoir où elles sont disponibles,

le client peut adresser une demande écrite au Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale, par courrier à l'adresse indiquée plus bas.

À l'occasion de diverses opérations de paiement (virement, transfert d'argent, ...) des données à caractère personnel du client peuvent être transférées vers des pays hors de l'Union européenne, pour permettre le dénouement de l'opération (prestataire de paiement du bénéficiaire du paiement) ou à des fins de LCB-FT conformément au Règlement (UE) 2015/847 du 20 mai 2015.

La Banque Postale a désigné un Délégué à la protection des données dont les coordonnées sont : Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, le titulaire de la Carte a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## ARTICLE 20 : CONDITIONS FINANCIÈRES

20.1 La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Cette cotisation est prélevée sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 15.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 15. 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 15.

20.2 Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

## ARTICLE 21 : 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 15 du présent contrat.

## ARTICLE 22 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au 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 écrite par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation de ces modifications. En cas de désaccord, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut résilier sans frais le présent contrat selon les modalités prévues à l'article 15. A défaut de résiliation, la modification s'appliquera.

## ARTICLE 23 : SERVICE CLIENT – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le titulaire de la Carte ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte (ci-après client) qui souhaite une information sur la bonne exécution de son contrat ou déposer une réclamation peut le faire depuis son Espace Client Internet du site [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr) ou en s'adressant à son bureau de poste ou en contactant son Service Clients, soit par courrier à l'adresse figurant dans ses relevés de compte, soit par téléphone au 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel).

La Banque s'engage à répondre dans les meilleurs délais.

Pour les réclamations plus complexes ou pour lesquelles des recherches sont nécessaires, La Banque Postale s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables et d'apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum. Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, La Banque Postale communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours ouvrables.

En cas de désaccord avec la réponse apportée à la réclamation écrite (datée de moins d'un an et signée) ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation, le client peut saisir gratuitement le Médiateur de la consommation.

La demande de médiation devra être accompagnée d'une copie de la réclamation initiale écrite.

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale peut être saisi à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale  
115 rue de Sèvres - Case Postale G009  
75275 Paris CEDEX 06

Ou sur le site internet : [mediateur.groupe.laposte.com](http://mediateur.groupe.laposte.com)

Le dépôt en ligne d'une demande de médiation est à privilégier.

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible sur son site Internet, ou auprès de La Banque Postale, dans les Centres de Relation et d'Expertise Client ou dans les bureaux de poste. Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable ou leur proposera une solution de règlement du litige, à défaut d'accord entre les parties. En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, le client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## ARTICLE 24 : DÉMARCHAGE - RÉTRACTATION

Si le titulaire de la Carte a souscrit le présent contrat par voie de démarchage et/ou au moyen d'une technique de communication à distance, il dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de souscription du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans pénalité et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision. Pour faire valoir ce droit de rétractation, l'Utilisateur doit envoyer sa demande de rétractation par courrier simple à son Centre de Relation et d'Expertise Client en n'oubliant pas de mentionner les éléments suivants :

- Ses nom, prénom et adresse (et le cas échéant ceux du représentant légal) ;
- Le numéro de CCP ;
- Le produit concerné ;
- La date de signature du contrat ;
- Sa signature.

## PARTIE 2 : CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT

La présente Partie 2 reprend les conditions générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

La Carte émise par l'Emetteur peut être une Carte cobadgée, c'est-à-dire que plusieurs marques figurent sur la Carte.

### I - SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

#### ARTICLE 1 : DÉFINITION

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de l'émetteur (pour le titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

Le schéma international proposé par l'Emetteur est VISA Inc.

Pour VISA Inc. l'Emetteur propose les Cartes portant les Marques suivantes :

- Visa
- ELECTRON

#### ARTICLE 2 : INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES À L'OPÉRATION DE PAIEMENT

**2.1.** Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 6, 7, 8 et 9 de la Partie 1 du présent contrat.

**2.2.** Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné.

La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et selon ses conditions de change.

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

**2.3.** Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions financières applicables aux particuliers ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**2.4.** Conformément aux obligations liées au Règlement (UE) 2021/1230 du 14 juillet 2021 portant sur les paiements transfrontaliers, l'Emetteur et le titulaire de la Carte conviennent que l'information concernant les frais de conversion monétaire pour les opérations liées à une carte sera communiquée par SMS et/ou par message sécurisé au sein de l'Espace Client Internet. Cette information est fournie gratuitement.

### II – SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

#### ARTICLE 1 : DÉFINITION

Le Schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

#### ARTICLE 2 : TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL PROPRES AU SCHÉMA DE CARTE DE PAIEMENT CB

**2.1** Traitements de données à caractère personnel à des fins d'authentification du titulaire de la Carte [Fast'r by CB]

Lorsque le titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par carte, d'autres données à caractère personnel le concernant collectées par l'Accepteur peuvent être communiquées à l'Emetteur et traitées par celui-ci. Il peut s'agir :

- Des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques que le titulaire de la Carte a communiquées à l'Accepteur à des fins de facturation et de livraison ;
- D'informations liées aux opérations réalisées avec la Carte, aux commandes et au compte du titulaire de la Carte auprès de l'Accepteur ;
- De données techniques relatives à la configuration de l'appareil et du navigateur utilisés par le titulaire de la Carte dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance et, notamment, l'adresse IP.

Ces données à caractère personnel sont traitées par l'Emetteur aux fins

d'authentifier le titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la carte de paiement conformément aux intérêts légitimes de l'Emetteur.

**2.2.** Communication des données à caractère personnel au Schéma de carte de paiement CB

En tant que responsable de traitements, le Schéma de carte de paiement CB traite des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par l'Emetteur, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte, les données générées à partir de la Carte et les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- Le fonctionnement du Schéma de carte de paiement CB et de la Carte dans celui-ci, la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice. Ces finalités répondent aux intérêts légitimes du Schéma de carte de paiement CB, conformément aux missions définies dans ses statuts ;

- De répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

Lorsque le titulaire de la Carte initie une opération de paiement électronique par Carte, d'autres données à caractère personnel collectées par l'Accepteur peuvent être traitées par le Schéma de carte de paiement CB afin de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement et de prévenir et lutter contre la fraude à la Carte de paiement conformément aux intérêts légitimes du Schéma de carte de paiement CB.

Le détail des données à caractère personnel traitées par le Schéma de carte de paiement CB, de leurs durées de conservation, des destinataires de ces données et des mesures de sécurité mises en œuvre pour les protéger peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible à [www.cartes-bancaires.com/rotegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/rotegezvosdonnees).

Pour exercer les droits prévus au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et notamment les droits d'accès, de rectification et d'effacement des données ainsi que les droits d'opposition et de limitation du traitement, le titulaire de la Carte peut contacter le délégué à la protection des données du Schéma de carte de paiement CB par courriel à [rotegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:rotegezvosdonnees@cartes-bancaires.com) et en joignant une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel traitées par le Schéma de carte de paiement CB, le titulaire de la Carte peut également contacter le délégué à la protection des données du Schéma de carte de paiement CB par courriel à [rotegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:rotegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

Lorsque, après avoir contacté le Schéma de carte de paiement CB, le titulaire de la Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### ARTICLE 3 : FICHIER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GÉRÉ PAR LA BANQUE DE FRANCE

Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la Carte CB n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'Emetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du schéma de cartes de paiement CB ne décide de délivrer une Carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle Carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une Carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite Carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque l'Emetteur décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite Carte par tout moyen et l'/les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'Emetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée.

Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de l'Emetteur,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent demander à tout moment à l'Emetteur les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent par ailleurs demander à l'Emetteur de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par l'Emetteur a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des

données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :

BDF SFIPRP  
Section Relation avec les particuliers  
86067 Poitiers Cedex 9

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de l'Emetteur.

\*\*\*\*\*

# Conditions d'utilisation spécifiques de l'Option Crédit

La Banque Postale met à disposition du titulaire d'une carte de paiement, à l'exception des Cartes Réalys, des Cartes prépayées, des cartes de la gamme Business, l'Option Crédit. Les conditions de fonctionnement de cette option sont régies par les présentes, les Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale et le contrat de Crédit Renouvelable souscrit auprès de La Banque Postale Consumer Finance.

## I. OBJET DE L'OPTION CRÉDIT

L'Option Crédit permet au titulaire d'une Carte de paiement émise par La Banque Postale de choisir d'utiliser son Crédit Renouvelable pour effectuer certains de ses paiements ou retraits avec sa carte chez un commerçant ou sur un DAB/GAB affichant la marque CB.

## II. ÉLIGIBILITÉ ET ADHÉSION

Pour pouvoir souscrire à l'Option Crédit, le client, personne physique, doit être majeur et détenteur :

- d'un Crédit Renouvelable auprès de La Banque Postale Consumer Finance,
- d'un CCP auprès de La Banque Postale et d'une carte éligible à l'Option Crédit.

Une seule Option Crédit par client est possible. Le CCP associé à cette Option Crédit est celui associé au Crédit Renouvelable et à la Carte (ci-après « CCP associé »).

L'adhésion à l'Option Crédit est conditionnée à l'acceptation de la demande de carte par La Banque Postale et de la demande de Crédit Renouvelable par La Banque Postale Consumer Finance. La Banque Postale peut ne pas accepter une demande d'adhésion à l'Option Crédit. Dans ce cas, La Banque Postale informe le client des motifs de sa décision sur demande de ce dernier.

Dans le cas où le Crédit Renouvelable ne serait pas accepté par La Banque Postale Consumer Finance, le client recevra la Carte souscrite sans l'Option Crédit ou conservera la carte qu'il détient déjà.

L'Option Crédit ne peut être utilisée qu'après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours de l'offre de Crédit Renouvelable ou à l'expiration d'un délai de 7 jours en cas de demande de mise à disposition anticipée des fonds lors de la souscription du Crédit Renouvelable.

L'adhésion à l'Option Crédit entraîne la fabrication d'une carte permettant des paiements et des retraits au comptant ou à crédit et sur laquelle est apposée soit la mention « CARTE DE CREDIT », soit la mention « CARTE DE CREDIT DEBIT ».

## III. MODALITÉS D'UTILISATION

La carte avec Option Crédit fonctionne au comptant par défaut. Elle peut aussi fonctionner à crédit si le client effectue ce choix lors de la transaction.

Le client a donc le choix entre les 2 options suivantes :

- CB Comptant : en sélectionnant cette fonction, les opérations de paiement et de retrait sont imputées sur le CCP associé (en débit immédiat ou différé selon le service retenu pour les opérations de paiement),
- CB Crédit : en sélectionnant cette fonction, les opérations de paiement et de retrait sont imputées sur le Crédit Renouvelable sous la forme d'utilisations classiques.

Le choix du paiement/retrait à crédit est possible uniquement sur des équipements agréés et offrant cette fonctionnalité. Toutefois, l'Option Crédit ne peut pas être utilisée si le Crédit Renouvelable fait l'objet d'une suspension.

### 3.1. Modalités d'utilisation de la carte avec l'Option Crédit pour les règlements d'achats de biens et de prestations de service

Pour les règlements d'achats de biens et de prestations de service :

- l'utilisation de la carte au comptant est possible dans la limite du plafond de la carte fixé et notifié par La Banque Postale.
- l'utilisation de la carte à crédit est possible dans la limite du montant disponible du Crédit Renouvelable souscrit auprès de La Banque Postale Consumer Finance. La Banque Postale peut être amenée à bloquer la carte pour les opérations au comptant et à crédit dans les conditions fixées à l'article 16.5 des Conditions d'utilisation des cartes émises par La Banque Postale.

En cas de modification temporaire du plafond de la carte, un plafond global d'utilisation (au comptant et à crédit) s'applique. En outre, l'utilisation de la carte à crédit n'est possible que dans la limite du montant disponible du Crédit Renouvelable.

Le détail des opérations de paiement au comptant imputées sur le CCP associé figure sur votre relevé de compte CCP.

Le détail des opérations de paiement à crédit imputées sur le disponible de votre Crédit Renouvelable figure sur le relevé mensuel de votre Crédit Renouvelable.

Les paiements au comptant ou à crédit remboursés par les commerçants en actionnant le TPE seront portés au crédit du CCP associé. Dans le cas d'un remboursement d'un paiement à crédit, il appartient au client de se rapprocher de La Banque Postale Consumer Finance s'il souhaite affecter cette somme au remboursement anticipé de son Crédit Renouvelable.

### 3.2. Modalités d'utilisation de la carte avec l'Option Crédit pour les retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets

Pour les retraits quasi-cash, l'utilisation de la carte à crédit n'est pas possible. Pour les retraits d'espèces au comptant ou à crédit, l'utilisation de la carte est possible dans la limite des plafonds de la carte fixés et notifiés par La Banque Postale. Dans tous les cas, l'utilisation de la carte à crédit n'est possible que dans la limite du montant disponible du Crédit Renouvelable. La Banque Postale peut être amenée à bloquer la carte pour les opérations au comptant et à crédit dans les conditions fixées à l'article 16.5 des Conditions d'utilisation des cartes émises par La Banque Postale.

Le détail des opérations de retrait au comptant imputées sur le CCP associé figure sur votre relevé de compte CCP. Le détail des opérations de retrait à crédit imputées sur le disponible de votre Crédit Renouvelable figure sur le relevé mensuel de votre Crédit Renouvelable.

## IV. DURÉE ET RÉSILIATION DE L'OPTION CRÉDIT

Les présentes conditions sont conclues pour une durée indéterminée. Sauf résiliation, l'Option Crédit est renouvelée automatiquement lors du renouvellement de la carte ou en cas de remplacement de celle-ci par une autre carte éligible à l'Option Crédit.

Les présentes conditions peuvent être résiliées à tout moment dans les conditions suivantes :

Par le client, par l'envoi d'un courrier postal adressé à son Centre de Relation et d'Expertise Client. La résiliation prend effet dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la notification,

Par La Banque Postale, par écrit en respectant un délai de préavis de deux mois. L'Option Crédit est résiliée de plein droit dans les cas suivants :

- Résiliation de la carte sur laquelle est adossée l'Option Crédit,
- Résiliation du Crédit Renouvelable,
- Changement du CCP associé au Crédit Renouvelable,
- Transformation du CCP associé (d'un CCP joint vers un CCP individuel ou d'un CCP individuel vers un CCP joint),
- Clôture du CCP associé.

En cas de résiliation du Crédit Renouvelable, la carte pourra faire l'objet d'un renouvellement sans l'Option Crédit.

Le client peut également résilier le contrat par Messagerie Electronique Sécurisée conformément à l'article L.215-1-1 du Code de la consommation, reproduit ci-après : « Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.»

## V. CONDITIONS FINANCIÈRES

L'Option Crédit est délivrée gratuitement.

Les conditions financières relatives à la carte et au Crédit Renouvelable sont précisées dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers », disponible gratuitement sur le site Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), en bureau de poste ou en Centre de Relation et d'Expertise Client (fournie sur demande écrite).

## VI. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE L'OPTION CRÉDIT

La Banque Postale se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, aux présentes Conditions, qui seront communiquées par écrit au titulaire de la carte avec Option Crédit, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à La Banque Postale avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la carte avec Option Crédit n'accepte pas les modifications, il a le droit de la résilier immédiatement et sans frais, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à son Centre de Relation et d'Expertise Client.

## VII. DÉMARCHAGE - RÉTRACTATION

Si le client a souscrit l'Option Crédit par voie de démarchage et/ou au moyen d'une technique de communication à distance, il dispose d'un délai de 14

jours calendaires à compter de la date de souscription du contrat pour exercer ce droit de rétractation, sans pénalité et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision. Pour faire valoir ce droit de rétractation le client doit envoyer sa demande de rétractation par courrier simple dûment signé à son Centre de Relation et d'Expertise Client en n'oubliant pas de mentionner les éléments suivants :

- Nom / Prénom / Adresse,
- Numéro CCP,
- Service concerné par la rétractation : Option Crédit,
- Date de signature du bulletin d'adhésion à l'Option Crédit.

## VIII. CONTESTATIONS

Pour toutes contestations d'une opération de paiement et/ou de retrait, au comptant ou à crédit, le client doit se reporter aux « Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale » aux rubriques : « contestations » et « remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées ».

## IX. SERVICE CLIENT – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le client qui souhaite une information sur la bonne exécution de son contrat ou déposer une réclamation peut le faire depuis son Espace Client Internet du site [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr) ou en s'adressant à son bureau de poste ou en contactant son Service Clients, soit par courrier à l'adresse figurant dans ses relevés de compte, soit par téléphone au 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel).

La Banque s'engage à répondre dans les meilleurs délais.

Pour les réclamations plus complexes ou pour lesquelles des recherches sont nécessaires, La Banque Postale s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables et d'apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum. Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, La Banque Postale communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours ouvrables.

En cas de désaccord avec la réponse apportée à la réclamation écrite (datée de moins d'un an et signée) ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation, le client peut saisir gratuitement le Médiateur de la consommation.

La demande de médiation devra être accompagnée d'une copie de la réclamation initiale écrite.

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale peut être saisi à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale  
115 rue de Sèvres - Case Postale G009  
75275 Paris Cedex 06

Ou sur le site internet : [mediateur.grounelaposte.com](http://mediateur.grounelaposte.com)

Le dépôt en ligne d'une demande de médiation est à privilégier.

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible sur son site Internet, ou auprès de La Banque Postale, dans les Centres de Relation et d'Expertise Client ou dans les bureaux de poste. Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable ou leur proposera une solution de règlement du litige, à défaut d'accord entre les parties.

En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, le client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## X. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel du titulaire de la Carte et/ou du compte recueillies font l'objet de traitements dont le responsable est La Banque Postale (ci-après « l'Émetteur »), conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Elles sont traitées pour la gestion des clients et des prospects, la gestion des opérations effectuées en exécution des services souscrits et notamment pour la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et la sécurité des paiements en vertu de l'exécution du contrat ou du respect d'obligations légales ou réglementaires, telles que la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Les données du titulaire de la Carte et/ou du compte seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle.

Les données sont également utilisées dans l'intérêt légitime de l'Émetteur notamment dans le cadre de la lutte contre la fraude et la cybercriminalité, ainsi qu'à des fins de personnalisation et de ciblage des offres commerciales pour améliorer la relation commerciale, et conservées à ce titre pour une durée de 1 an. Préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, l'Émetteur peut mettre en oeuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des plafonds de la Carte. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

Par ailleurs, les données à caractère personnel peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie postale ou par téléphone, dans l'intérêt légitime de la Banque, ou par voie électronique, sous réserve du consentement du client, et conservées à ce titre pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact avec lui.

L'ensemble de ces données pourra être conservé au-delà des durées précisées, dans le respect des délais de prescription légaux applicables.

Les données à caractère personnel collectées sont obligatoires pour la gestion des services souscrits. A défaut, les demandes de souscription ne pourront pas être traitées et le titulaire de la Carte et/ou du compte s'expose à un refus ou à la résiliation des produits ou services concernés.

Elles sont destinées à l'Émetteur et pourront être communiquées aux sociétés du Groupe auquel il appartient, ses sous-traitants, ses partenaires et les Accepteurs pour les traitements et finalités cités ci-avant. Elles pourront également être communiquées à toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement à tout tiers autorisé, pour satisfaire à ses obligations légales ou réglementaires.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement. Il peut faire une demande de portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au contrat ou au traitement desquelles il a consenti. Il peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné.

Il peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Il peut exercer ces droits en précisant son nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, en s'adressant par courrier au responsable de traitement, La Banque Postale - Service Relations Clients - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06.

Les éventuels transferts de données effectués vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne se font en respectant les règles spécifiques qui permettent d'assurer la protection et la sécurité des données à caractère personnel.

Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel, le titulaire de la Carte et/ou du compte peut s'adresser au Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06. En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, le titulaire de la Carte et/ou du compte a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

\*\*\*\*\*

# Conditions Générales Banque à distance (Particuliers)

Les présentes Conditions Générales de La Banque Postale (ci-après désignée « la Banque ») ont pour objet de préciser les modalités d'accès, les moyens mis à disposition et les règles de fonctionnement des services de Banque à distance (ci-après dénommés « services »).

Elles constituent une convention additionnelle :

- à la convention de Compte Courant Postal (CCP) (Particuliers),
- aux Conditions Générales de comptes et produits d'épargne : Livret A, Livret B, Compte d'Épargne Logement, Plan d'Épargne Logement, Plan d'Épargne Populaire, Livret d'Épargne Populaire, Livret Développement Durable et Solidaire, Livret Jeune, Comptes sur Livret,
- et à la convention de compte-titres (Particuliers).

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte sans réserve les dispositions stipulées dans lesdites conventions ainsi que celles des contrats d'assurance-vie, de retraite et de prévoyance pour lesquelles les services de banque à distance s'appliquent.

Les services se composent, d'une part, des **services de Comptes à distance** dont tout client de la Banque, bénéficie automatiquement lors de toute ouverture de compte (sauf désactivation, suspension ou résiliation desdits services dans les conditions définies aux présentes), et d'autre part, des **services optionnels** auxquels tout client de la Banque doit adhérer pour en bénéficier.

L'accès à l'espace sécurisé de la Banque à distance (sur ordinateur, mobile, tablette et l'application mobile « La Banque Postale ») n'est possible que si le client a préalablement renseigné une adresse email valide ou un numéro de téléphone mobile valide (ci-après « Données de contact numériques »). Afin que ses Données de contact numériques restent valides, le client s'engage à les mettre à jour dès que nécessaire.

Les **services de Comptes à distance** sont les suivants :

- les services de consultation de Comptes à distance (CCP, comptes d'épargne, contrats d'assurance-vie, retraite et de prévoyance, comptes-titres).
- les services de gestion de Comptes à distance (CCP, comptes et produits d'épargne, comptes-titres).

Les **services optionnels**, qui font l'objet d'une tarification distincte conformément aux Conditions Tarifaires, sont les suivants :

- le service d'Alertes Multimédia,
- le service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement de l'ensemble des comptes, des produits bancaires et d'assurances du client (incluant le service de relevés de compte électroniques « e-relevés »).

Par ailleurs, le client qui souhaite un mode de relation à distance avec la Banque peut adhérer gratuitement à l'agence à distance dénommée « La Banque Postale Chez Soi » dans les conditions définies au chapitre VIII.

Ces services sont ouverts pour une durée indéterminée et ne sont proposés qu'aux clients détenteurs d'un ou plusieurs CCP individuel(s), joint(s) ou indivis, de compte(s) ou produit(s) d'épargne, et/ou de compte(s)-titres (compte-titres « ordinaire » et/ou Plan d'Épargne en Actions et/ou Plan d'Épargne en Actions PME-ETI) ouvert(s) dans les livres de la Banque.

Les comptes indivis ne sont que consultables par le client via les services de Comptes à distance. Toutefois, ces comptes indivis peuvent être rendus débitables et créditaibles sur demande expresse du client qui a reçu tout pouvoir des autres coindivisaires à cet effet.

## Clientèle couverte par les services

Ces services sont exclusivement réservés à la Clientèle des personnes physiques majeures agissant pour des besoins non professionnels.

Toutefois, la Banque se réserve le droit de proposer aux clients disposant à la fois de comptes ouverts en tant que particuliers et de comptes ouverts à des fins professionnelles (en tant que titulaire du compte professionnel ou en tant que représentant légal de la personne morale titulaire du compte) d'utiliser certains des services de consultation et de gestion de comptes à distance sur ses comptes professionnels depuis son Espace Client Internet. Les services alors accessibles et leurs restrictions éventuelles seront précisés au client au sein de son Espace Client Internet.

## Cas particulier du client mineur

- le client mineur non émancipé peut bénéficier du seul service de consultation de comptes à distance décrit au chapitre II. Toutefois, le client mineur de plus de 16 ans non émancipé peut bénéficier des services de gestion de comptes à distance si, et seulement si, son ou ses représentants légaux l'y ont préalablement autorisé.
- le client mineur émancipé détenteur d'un CCP et/ou de compte(s) d'épargne peut accéder au service de gestion de comptes à distance décrit au chapitre III des présentes conditions.

## Cas particulier du client ayant ouvert un CCP dans le cadre du Service Bancaire de Base :

Le client ne peut bénéficier que du seul service de consultation de comptes à distance décrit au chapitre II des présentes conditions.

## I. MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DE COMPTES À DISTANCE

Après s'être préalablement authentifié et identifié, le client accède aux services de Comptes à distance par les canaux de communication suivants : téléphone (fixe ou mobile), Internet (fixe ou mobile) ou tout autre canal que la Banque pourra mettre ultérieurement à la disposition du client.

Le client accepte d'acquiescer, à ses frais, tout matériel, logiciel et accès téléphonique ou internet nécessaires pour utiliser les services de Banque à distance.

### 1. Accès aux services de comptes par téléphone

Ces services requièrent que le client dispose d'un poste téléphonique à fréquences vocales.

Le serveur vocal interactif est disponible 7j/7 et 24h/24 au **0 969 393 639** (service gratuit + prix appel).

Les téléopérateurs sont accessibles au **3639** (service 0,15 €/min + prix appel) et au **+33 1 45 45 36 39** (service gratuit + prix d'un appel international vers la France) **depuis l'international**, du lundi au samedi de 8h à 20h et du lundi au vendredi de 8h à 18h pour les transactions boursières, sans interruption.

Le client a la possibilité également d'effectuer des transactions sur les titres en direct et les OPC (OPCVM et FIA), par téléphone pendant les jours fériés où la Bourse est ouverte.

La Banque prend toutes les dispositions afin que les appels soient pris en charge dans les délais les plus brefs et sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas d'inaccessibilité immédiate aux téléopérateurs.

### 2. Accès à l'Espace Client Internet

L'Espace Client Internet est disponible 7j/7 et 24h/24, sous réserve des opérations de maintenance et du renseignement d'une adresse email valide par le client (que celui-ci ait adhéré ou non au Service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement des comptes, des produits bancaires et d'assurances).

Le client doit disposer d'un équipement informatique (ordinateur, mobile, tablette, etc.) dont il est seul responsable sur lequel est installé un logiciel de navigation et disposant d'un accès à Internet. La souscription d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès à Internet est à la charge du client.

Le client peut accéder à son Espace Client Internet à l'adresse [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr). Il devra s'authentifier avec ses codes personnels Espace Client et avoir activé le service d'authentification forte.

### 3. Accès à l'application mobile « La Banque Postale »

#### 3.1 L'application

L'application mobile « La Banque Postale » (ci-après « l'Application ») et les services y afférents sont disponibles 7j/7 et 24h/24 (hors périodes de maintenance).

Pour utiliser l'Application, le client doit disposer d'un smartphone ou d'une tablette compatible (ci-après « Terminal ») disposant d'un accès Internet. Le client fait son affaire personnelle (i) de la détention du Terminal ainsi que de sa mise en service et de sa maintenance, (ii) des relations contractuelles avec son opérateur de communication électronique.

Le téléchargement et l'utilisation de l'Application sont gratuits. Les coûts de connexion au réseau Internet et de communication restent à la charge du client.

Le client peut à tout moment désinstaller l'Application. La suppression de l'Application, ainsi que de toutes les données et paramètres qui lui sont associés, s'effectue en suivant les procédures de désinstallation propres à chacune des plateformes de téléchargement d'application (ci-après « Plateformes ») :

- « App Store » pour les Terminals fonctionnant sous le système d'exploitation iOS d'Apple ;
- « Google Play Store » pour les Terminals fonctionnant sous le système d'exploitation Android de Google.

Les mises à jour et nouvelles versions de l'Application seront proposées par la Banque sur les Plateformes. La Banque ne garantit pas une sortie simultanée des nouvelles versions sur chacune des Plateformes, ni que les versions proposées sur chacune des Plateformes auront un périmètre fonctionnel équivalent.

Le client peut toujours choisir de télécharger ou de ne pas télécharger les mises à jour et nouvelles versions de l'Application. Toutefois, la Banque ne peut garantir le bon fonctionnement des versions obsolètes de l'Application. Par conséquent, la Banque recommande très fortement au client de procéder systématiquement aux mises à jour de l'Application afin de bénéficier des dernières fonctionnalités

et des corrections d'anomalies.

Pour accéder à l'Application, le client devra s'authentifier avec ses codes personnels Espace Client et avoir activé le service d'authentification forte Certicode Plus.

### 3.2 Accès à l'Application par authentification biométrique

Le client peut également accéder à l'Application de manière sécurisée par authentification biométrique en utilisant ses empreintes digitales ou la reconnaissance faciale sur les systèmes d'exploitation Android et iOS.

Pour pouvoir utiliser l'authentification biométrique de l'application mobile « La Banque Postale », le client doit d'abord activer et configurer la fonctionnalité de biométrie dans les paramètres de son smartphone. De plus, le smartphone doit répondre aux critères de sécurité établis par la Banque Postale.

Avant d'activer le service d'authentification biométrique, l'utilisateur doit d'abord s'assurer que la biométrie est correctement configurée, en particulier, vérifier que tous les enregistrements biométriques stockés sur son appareil lui appartiennent.

A la suite de la création de son profil dans l'Application mobile en utilisant ses identifiants habituels, l'utilisateur pourra ensuite accéder à la rubrique « Profil » du menu « Gérer » afin d'activer le service d'authentification biométrique.

Il est à noter que toutes les empreintes digitales ou faciales enregistrées sur le téléphone au moment de l'activation du service permettront d'accéder à l'Application. Par conséquent, il est impératif que le client s'assure qu'il est le seul à avoir enregistré ses empreintes digitales ou faciales dans la base de données de son téléphone pour garantir un accès exclusif à l'application.

Toutes les empreintes enregistrées dans la base de l'appareil permettent au client de déverrouiller le smartphone et d'accéder à l'application mobile « La Banque Postale ». Il est donc impératif que le client soit l'unique individu à avoir enregistré des empreintes sur l'appareil.

En cas de modification de la base d'empreintes du téléphone après activation du service d'authentification biométrique, l'authentification biométrique devra être réactivée, après vérification du mot de passe.

Le service d'authentification biométrique ne peut pas être activé sur deux appareils simultanément. Lorsqu'il est activé sur le smartphone, il est automatiquement désactivé sur tout autre appareil précédemment utilisé.

Les données personnelles liées aux enregistrements biométriques du client sont gérées exclusivement par l'appareil du client, elles ne sont en aucun cas exploitées par La Banque Postale.

La biométrie est exclusivement utilisée pour l'authentification sur l'application mobile « La Banque Postale ». En cas d'échec de la reconnaissance biométrique durant la phase de connexion à l'Application, le client aura la possibilité de s'authentifier par avec son mot de passe.

Le client a la possibilité de désactiver l'authentification biométrique à tout moment. Pour ce faire, il doit accéder au menu « Gérer », ensuite à la section « Profil », et cliquer sur le bouton « désactiver ».

Après la désactivation du service d'authentification biométrique, le client devra s'authentifier en utilisant son identifiant et son mot de passe.

### 4. Désactivation/Réactivation des accès aux services et aux comptes

Le client peut demander par simple lettre adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client, la désactivation ou la réactivation des accès aux services attachés soit à l'un des canaux de communication mis à sa disposition par la Banque soit à un compte dont il est le titulaire, le représentant légal du titulaire ou le mandataire.

### 5. Modalités d'identification et responsabilité du client

Le client reçoit par voie postale ou digitale (email et numéro de téléphone) les codes personnels (identifiant et mot de passe provisoire) lui permettant d'accéder aux services de comptes à distance sur l'ensemble des médias mis à disposition par la Banque. Les codes personnels sont des données de sécurité personnalisées.

Pour permettre le premier accès à l'un des services de compte à distance, la Banque attribue au client un mot de passe provisoire que le client est tenu de modifier selon la procédure qui lui sera indiquée lors de la première connexion. Dès modification du mot de passe provisoire par le mot de passe choisi par le client, les services de comptes à distance deviennent opérationnels.

Après trois tentatives infructueuses de composition du mot de passe, la demande d'accès aux services de comptes à distance est momentanément interrompue par mesure de sécurité. Par mesure de sécurité, l'application mobile « La Banque Postale » sera automatiquement verrouillée ou la session Espace Client Internet déconnectée au-delà d'un certain délai d'inactivité du client.

Le client doit, pour des raisons de sécurité, modifier fréquemment son mot de passe.

Le client peut également demander un nouveau mot de passe en suivant la procédure prévue dans l'application mobile « La Banque Postale » ou sur l'Espace Client Internet, en appelant le 3639 (service 0,15 €/min + prix appel) ou en écrivant à son Centre de Relation et d'Expertise Client en cas de perte ou d'oubli de mot de passe.

Si le client a déjà activé le Numéro de téléphone sécurisé et qu'il effectue sa demande de réinitialisation de mot de passe en bureau de poste, sur l'application mobile « La Banque Postale » ou sur l'Espace Client Internet, son nouveau mot de passe provisoire lui sera adressé par SMS au numéro de téléphone mobile indiqué lors de l'adhésion au service Numéro de téléphone sécurisé ou lors de la mise à jour de ses Données de contact numériques.

Si le client n'a pas activé le service Numéro de téléphone sécurisé, son nouveau

mot de passe provisoire lui sera adressé alors par courrier postal.

Le client doit assurer la garde, la conservation et la confidentialité de ses codes personnels. Il en a la responsabilité exclusive. Il s'engage à ne pas les divulguer. En aucun cas, la Banque contactera le client pour lui demander ses codes personnels quel que soit le canal.

Par exception, le client peut communiquer ses codes personnels aux entités inscrites sur le registre d'une autorité compétente d'un état membre de l'Union Européenne aux seules fins d'accéder aux services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement fournis par ces entités, conformément au Code monétaire et financier. Il appartient au client de s'assurer que l'entité à qui il communique ses codes personnels est bien inscrite sur un tel registre. Le client est informé à chacune de ses connexions sur Internet et Internet mobile de la date et l'heure de la dernière connexion qu'il a effectuée.

A chacune de ses connexions, le client doit vérifier qu'il s'est connecté avec l'Application mobile officielle « La Banque Postale » ou sur le site officiel de La Banque Postale (<https://www.labanquepostale.fr/>).

Le client est informé à chacune de ses connexions sur Internet et Internet mobile de la date et l'heure de la dernière connexion qu'il a effectuée.

La Banque se réserve le droit de modifier les codes personnels du client aux services de comptes à distance sans notification préalable et ceci notamment en cas de risque concernant la sécurité des systèmes informatiques de la Banque (par exemple en cas d'absence d'utilisation prolongée ou d'accès non autorisé). Le client sera tenu informé de la modification éventuelle de ses codes.

La Banque se réserve le droit d'authentifier fortement le client lors de l'accès à l'Espace Client Internet et à l'application mobile « La Banque Postale ». Cette authentification forte s'opérera alors via le service Certicode Plus, en complément ou non de la saisie du mot de passe de l'Espace Client Internet.

L'authentification forte des clients non éligibles au service Certicode Plus pourra s'opérer via le Numéro de téléphone sécurisé, alors complété obligatoirement par la saisie du mot de passe de l'Espace Client Internet.

Cette authentification forte est exigée selon une périodicité laissée à l'appréciation de la Banque, étant précisé que celle-ci ne pourra être supérieure à 90 jours pour les clients disposant d'un compte de paiement (Compte CCP) consultable dans le cadre des services.

Conformément à la réglementation, la Banque pourra suspendre l'accès à l'Espace Client Internet et à l'application mobile « La Banque Postale » aux clients que la Banque n'aura pas pu authentifier dans les conditions fixées ci-avant.

La Banque peut prendre contact avec le client par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menace pour la sécurité, mais elle ne demandera jamais au client ses codes personnels.

### 6. Blocage/opposition à l'accès

En cas de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de ses codes personnels, le client doit immédiatement modifier son mot de passe sur son application mobile « La Banque Postale » ou son Espace Client Internet ou par téléphone en composant le 0 969 393 639 (service gratuit + prix appel). En cas d'impossibilité d'y accéder, le client doit réinitialiser son mot de passe à partir de la page de connexion. Le client doit en informer, le plus rapidement possible le Centre de Relation et d'Expertise Client (du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h) au 0 969 399 998 (service gratuit + prix d'appel). A défaut d'avoir pu modifier ou réinitialiser son mot de passe, le client doit contacter le Centre de Relation et d'Expertise Clients (du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h) au 0 969 399 998 (service gratuit + prix d'appel).

## II. LES SERVICES DE CONSULTATION DE COMPTES À DISTANCE

### Liste des principaux services de consultation de comptes à distance

Le service de consultation de comptes à distance permet au client de consulter sur l'ensemble des canaux mis à sa disposition par la Banque :

- le solde de ses comptes CCP et Épargne, ainsi que des comptes dont il est le mandataire ou le représentant légal du titulaire ;
- les caractéristiques de ses cartes bancaires et les encours de ses cartes bancaires à débit différé ;
- le montant du découvert autorisé ;
- les virements effectués avec leur statut.

Depuis son Espace Client Internet ([labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr)), le client peut consulter en plus des éléments précités ci-dessus :

- les dernières opérations (dans les limites des six derniers mois au maximum) de son(ses) CCP, de son(ses) compte(s) d'épargne, ainsi que de les télécharger ;
- la position de son(ses) compte(s)-titres, les cours de bourse, les valeurs liquidatives des OPC de la Banque et les devises ;
- une base d'informations financières ;
- la liste des organismes créanciers autorisés à effectuer des prélèvements sur son compte ;
- les demandes de crédits à la consommation ainsi que les contrats de crédit à la consommation souscrits auprès de La Banque Postale Consumer Finance, filiale de La Banque Postale ;
- les encours des prêts immobiliers ;
- les contrats d'assurance vie, retraite, de dommages (souscrit auprès de la Banque ou de sa filiale La Banque Postale Assurances IARD, CNP), de santé (souscrit auprès de la Banque ou de sa filiale La Banque Postale Assurance Santé) et de prévoyance (souscrit auprès de la Banque ou de sa filiale de La Banque Postale Prévoyance) ;

- les modes de contact de La Banque Postale ;
- les procédures à suivre en cas de perte ou vol de ses moyens de paiement ;
- le nombre de points Adésio qu'il détient ;
- ses Relevés d'Identité Bancaires (RIB), avec la possibilité de les télécharger ou de les imprimer ;
- mettre à jour ses informations personnelles ;
- les cours d'un titre et les valeurs liquidatives relatives aux OPC de la Banque.

**Avec l'application mobile « La Banque Postale »**, le client peut consulter en plus des éléments visés au 1er paragraphe :

- les dernières opérations (dans les limites des six derniers mois au maximum) de son(ses) CCP, de son(ses) compte(s) d'épargne ;
- la valorisation de son(ses) compte(s)-titres ;
- les encours de prêts immobiliers ;
- les encours des contrats d'assurance vie et de retraite ;
- le suivi des virements réalisés ;
- les contrats de crédits à la consommation souscrits auprès de La Banque Postale Consumer Finance, filiale de La Banque Postale (disponible uniquement sur l'application mobile « La Banque Postale ») ;
- les contrats d'assurance vie, retraite et de prévoyance (souscrit auprès de la Banque ou de sa filiale de La Banque Postale Prévoyance) ;
- les contrats d'assurance habitation, automobile et protection juridique ;
- les modes de contact de La Banque Postale ;
- les procédures à suivre en cas de perte ou vol de ses moyens de paiement (services d'urgences).

**Par Téléphone (serveur vocal interactif)**, le client peut consulter en plus des éléments visés au 1er paragraphe :

- le détail des 10 dernières opérations au crédit et au débit ;
- les contrats d'assurance vie ;
- les contrats de crédits à la consommation (souscrits auprès de La Banque Postale Consumer Finance).

L'accès au serveur vocal interactif et à l'Espace Client Internet (mobile ou non) est décrit au chapitre I des présentes conditions.

### III. LES SERVICES DE GESTION DE COMPTES À DISTANCE

#### 1. Liste des principaux services de gestion de comptes à distance

**Depuis son Espace Client Internet** (labanquepostale.fr), le service de gestion de comptes à distance permet au client :

- de gérer ses comptes CCP et/ou ses Comptes d'épargne ;
- de réaliser des virements, ainsi que de modifier la liste des bénéficiaires de confiance ;
- de demander une modification du montant du découvert autorisé, s'il est éligible ;
- de demander la souscription de produits et/ou services proposés par la Banque ou ses filiales ;
- de demander la programmation de virements permanents entre comptes de la Banque ou vers des comptes externes ;
- de consulter la liste des mandats de prélèvement ;
- de commander des chèquiers ;
- de commander des enveloppes pré-adressées pour remise de chèques uniquement ;
- d'effectuer des transactions sur les titres en direct et les OPC ;
- de suivre les ordres passés grâce au carnet d'ordre ;
- de consulter le document d'information clé (DIC) des OPC de la Banque ;
- de faire une opposition, une révocation ou une demande de remboursement sur un prélèvement ;
- de personnaliser les options de ses cartes bancaires ;
- de réaliser des actes de gestion relatifs à ses cartes bancaires.

**Avec l'application mobile « La Banque Postale »**, le service de gestion de comptes à distance permet au client :

- de gérer ses comptes CCP et/ou ses Comptes d'épargne ;
- de personnaliser les options de ses cartes bancaires ;
- de réaliser des actes de gestion relatifs à ses cartes bancaires ;
- de réaliser des virements, ainsi que de modifier la liste des bénéficiaires de confiance ;
- de demander la programmation de virements permanents entre comptes de la Banque ou vers des comptes externes ;
- de réaliser des virements avec Paylib entre amis.

**Par Téléphone (serveur vocal interactif)**, le service de gestion de comptes permet au client :

- de réaliser un virement permanent ou occasionnel ;
- de demander une augmentation de découvert ;
- de demander une hausse ponctuelle du plafond de carte ;
- de demander un renouvellement anticipé d'une carte bancaire sur un compte courant ou d'épargne ;
- de demander une réédition du code confidentiel de la carte bancaire ;
- de modifier la périodicité du relevé de compte ;
- de faire un changement d'adresse ;
- de faire une opposition, une révocation ou une demande de remboursement sur un prélèvement ;
- de modifier son mot de passe d'accès à ses services de consultation et de gestion de comptes à distance ;
- de connaître, via une plate-forme de téléopérateurs, les cours d'un titre financier et les valeurs liquidatives relatives aux OPC de la Banque, d'effectuer des transactions sur les titres en direct et les OPC, d'être informé de l'état d'avancement des ordres passés.

L'accès à la plate-forme des téléopérateurs est décrit dans le chapitre I des présentes Conditions.

#### Dispositions spécifiques concernant les services de gestion de compte à distance des clients mineurs non émancipés :

A partir de 16 ans, le mineur peut, en plus des services de consultation de comptes à distance, avoir accès à certains services de gestion de comptes à distance, sous réserve de l'accord du représentant légal. Les opérations de gestion autorisées sont :

- La réédition du code confidentiel de la carte de paiement,
- Les virements SEPA vers un bénéficiaire déjà enregistré dans la liste des bénéficiaires de confiance.

### 2. Fonctionnement des services de virement à distance et de gestion de cartes bancaires

#### 2.1. Virement à distance

Le client peut effectuer à distance des virements à destination de comptes d'épargne ou bancaires détenus dans les livres de la Banque ou dans tout autre établissement de crédit établi en France ou dans un pays de l'Union Européenne. Conformément à la réglementation, les virements au débit et au crédit d'un compte d'épargne ne sont autorisés qu'à destination ou depuis un compte de dépôt appartenant au client, titulaire du compte d'épargne concerné, ou à son représentant légal si le client est mineur.

La Banque se réserve le droit de limiter le nombre et/ou le montant unitaire et total des virements réalisés sur une période donnée par le client.

Pour demander l'ajout de compte sur sa liste de bénéficiaires de confiance, le client peut soit s'adresser à son conseiller en bureau de poste, soit se rendre sur son Espace Client Internet ou son application mobile « La Banque Postale ». L'ajout d'un bénéficiaire de confiance depuis l'Espace Client Internet ou l'application mobile « La Banque Postale » ne sera validé qu'après authentification forte du client, ce qui implique qu'il ait préalablement activé le service Certicode Plus ou le Numéro de téléphone sécurisé. Pour des raisons de sécurité, tout ajout de nouveau bénéficiaire de confiance réalisé à distance sera, sous réserve de l'acceptation préalable de la Banque, effectif dans un délai maximum de 3 jours ouvrés.

**La Banque n'effectue aucune vérification de cohérence entre le nom du bénéficiaire renseigné par le client et l'identité du titulaire du compte dont l'IBAN a également été communiqué par le client à la Banque. Cette vérification de l'IBAN du bénéficiaire est de la responsabilité du client.**

Il est conseillé au client de maintenir régulièrement sa liste de bénéficiaire de confiance à jour et de procéder aux suppressions des IBAN non utiles.

Pour demander la suppression de compte sur sa liste de bénéficiaires de confiance, le client peut soit s'adresser à son conseiller en bureau de poste, soit se rendre sur son Espace Client Internet, soit utiliser le serveur vocal interactif. Une authentification forte du client peut être exigée lors de la réalisation d'un virement à distance, celle-ci restant à la libre appréciation de La Banque.

#### 2.2. Paylib entre amis

##### 2.2.1. Objet

Paylib entre amis est une solution de virement permettant au client de réaliser, de façon sécurisée, des transferts de fonds exclusivement entre particuliers, depuis l'application mobile « La Banque Postale », par virements SEPA, en saisissant uniquement le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire, sans avoir à connaître l'IBAN de ce dernier.

##### 2.2.2. Conditions d'éligibilité

Le client doit :

- détenir un CCP,
- être enrôlé au Numéro de téléphone sécurisé,
- être enrôlé à Certicode Plus,
- avoir communiqué une adresse email à La Banque Postale afin d'être informé de l'exécution des virements.

##### 2.2.3. Modalités d'inscription

La première fois que le client souhaite effectuer un virement Paylib entre amis, il doit obligatoirement : vérifier l'exactitude de son Numéro de téléphone mobile sécurisé et choisir son CCP pour l'émission et la réception des virements Paylib entre amis.

Pour les besoins du service Paylib entre amis, le client est informé que son numéro de téléphone mobile et une référence à ses coordonnées bancaires seront automatiquement enregistrés dans l'annuaire interbancaire Paylib (ci-après dénommé « Annuaire ») dans le but de permettre l'envoi et la réception de l'argent de manière fiable et sécurisée.

Si un numéro de téléphone mobile est associé dans l'Annuaire à plusieurs comptes, le compte utilisé par défaut sera celui dont le couple « coordonnées bancaires – numéro de téléphone mobile » aura été mis à jour le plus récemment dans l'Annuaire.

##### 2.2.4. Modalités d'utilisation

Les opérations avec Paylib entre amis seront effectuées par virements SEPA Instantanés.

Dans le cas où l'opération ne peut pas être réalisée en virement SEPA Instantané (ex : l'établissement financier du bénéficiaire n'est pas en mesure de traiter ce type de virements), l'opération sera effectuée par virement SEPA Standard.

Les virements sont régis par la Convention de Compte Courant Postal ouvert aux particuliers ; seules les particularités du virement Paylib entre amis seront décrites ci-après.

Dans le cadre d'un virement effectué avec Paylib entre amis, la Banque utilise l'IBAN du bénéficiaire.

#### Emission d'un virement Paylib entre amis

### Consentement

Le client renseigne les informations du virement suivantes (obligatoires) :

- le bénéficiaire, soit depuis le répertoire de son mobile, soit en renseignant le numéro de téléphone mobile dudit bénéficiaire,
- le montant,
- le motif.

Pour valider son ordre, le client s'authentifie avec Certicode Plus. Une fois le virement émis, le client reçoit la confirmation de la prise en compte de sa demande. Afin de vérifier que le virement est exécuté, le client devra se référer à son relevé de compte ou son historique des virements.

Le virement Paylib entre amis, comme l'ensemble des virements pouvant être émis à distance, comporte des limites fixées par la Banque (nombre et/ou période). Ces informations sont disponibles, depuis l'application mobile « La Banque Postale », à la rubrique Aide.

### Annulation/caducité

Le client ne peut pas annuler un virement Paylib entre amis.

Si le bénéficiaire n'est pas connu de l'Annuaire, il dispose d'un délai de 7 jours calendaires pour renseigner ses coordonnées bancaires (IBAN) sur le site Internet ou l'application mobile Paylib. Passé ce délai, la demande de virement Paylib entre amis devient caduque.

### Conditions/délais d'exécution

Pour les besoins d'exécution de l'ordre de virement Paylib entre amis, La Banque et le client conviennent de définir ci-après la date de réception de l'ordre de virement par La Banque :

- Du jour de saisie de la demande de virement par le client dans l'application mobile « La Banque Postale » lorsque le bénéficiaire est dans l'Annuaire,
- Du jour de saisie des coordonnées bancaires par le bénéficiaire sur le site Internet ou l'application mobile Paylib lorsque le bénéficiaire n'est pas enregistré dans l'Annuaire.

### Réception

Deux cas distincts pour le bénéficiaire :

- Si le bénéficiaire n'est pas connu de l'Annuaire, il recevra un SMS lui demandant de renseigner ses coordonnées bancaires sur le site Internet de Paylib ([www.paylib.fr](http://www.paylib.fr)) ou l'application mobile « Paylib, le paiement mobile entre amis ». Il disposera alors d'un délai de 7 jours calendaires pour fournir ses coordonnées bancaires et ainsi récupérer ses fonds.
- Si le bénéficiaire est connu de l'Annuaire, il sera informé par SMS ou par notification sur son application mobile bancaire, en fonction de l'information saisie par le client au moment de l'émission du virement, qu'un virement lui est destiné et aucune action ne sera requise de sa part.

### Réception d'un virement Paylib entre amis

Dans le cas où le client est bénéficiaire d'un virement Paylib entre amis, le virement est effectué sur le numéro de téléphone mobile enregistré dans l'Annuaire et la réception des fonds se fait sur les coordonnées bancaires associées à cet identifiant.

Si un utilisateur souhaite modifier les coordonnées bancaires associées à son numéro de téléphone mobile, il pourra le faire depuis son application mobile « La Banque Postale ».

#### **2.2.5. Obligations du client**

Afin de continuer à utiliser le virement Paylib entre amis, en cas de changement de numéro de téléphone mobile, le client doit modifier son Numéro de téléphone mobile sécurisé, dans les conditions fixées au Chapitre « Sécurisation des opérations », article « Service Numéro de téléphone sécurisé ».

#### **2.2.6. Blocage/interruption**

En cas d'utilisation frauduleuse de Paylib entre amis, le client doit, sans tarder, contacter le Service client selon les modalités fixées ci-après.

L'accès au service Paylib entre amis pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, notamment pour effectuer des opérations de maintenance correctives.

La Banque se réserve la faculté d'interdire ou de suspendre l'accès à tout ou partie des fonctions transactionnelles et notamment de limiter les paiements en montants et/ou en volume.

En cas d'interruption de l'accès au service Paylib entre amis pour quelque cause que ce soit, le client a toujours la possibilité d'utiliser tout autre moyen de paiement, y compris le paiement par virement via son Espace Client Internet ou son application mobile « La Banque Postale ».

#### **2.2.7. Service Client – Assistance technique**

Le Service Client dédié est joignable joignable via les canaux habituels décrits dans le paragraphe IX. CONDITIONS COMMUNES AUX SERVICES DE BANQUE A DISTANCE et l'Assistance technique par email à l'adresse suivante : [pay.mobile@labanquepostale.fr](mailto:pay.mobile@labanquepostale.fr).

### **2.3. Services de gestion de cartes bancaires**

La Banque propose au client les fonctionnalités suivantes lui permettant de gérer sa carte bancaire depuis son Espace Client Internet et/ou depuis l'application mobile « La Banque Postale » :

- consultation du plafond de paiement et de retrait ;
- modification temporaire et/ou permanente du plafond de paiement et de retrait ;
- activation et désactivation d'options de la carte bancaire (Sans Contact, paiement en ligne ou à distance, paiement en magasin et retrait) ;
- blocage temporaire et déblocage de la carte bancaire ;
- mise en opposition de la carte bancaire (pour perte, vol ou fraude) ;
- réédition du code confidentiel de la carte bancaire ;
- consultation des attributs de la carte bancaire ;
- renouvellement anticipé de la carte bancaire ;

- contestation d'opération (via un formulaire sous forme électronique à compléter).

### **Blocage temporaire de la carte bancaire**

Cette fonctionnalité permet au client de verrouiller temporairement et de déverrouiller sa carte bancaire.

Lorsque la carte bancaire est bloquée temporairement, il ne peut plus être effectué de paiements ou de retraits d'espèces, à l'exception des paiements « Sans Contact » et des paiements sans demande d'autorisation.

La fonctionnalité de blocage temporaire ne doit être utilisée qu'à titre préventif. Elle ne correspond en aucun cas à une demande d'opposition effectuée auprès de la Banque.

En cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, le client doit émettre immédiatement une demande d'opposition auprès de la Banque, conformément aux « Conditions d'utilisation des Cartes émises par La Banque Postale ».

### **Personnalisation des options de paiement et de retrait de la carte bancaire**

Cette fonctionnalité permet au client de personnaliser ses options de paiement et de retrait en fonction de ses usages et préférences.

- Paiement en ligne ou à distance :

le client a la possibilité d'activer ou de désactiver les paiements en ligne ou à distance (paiements sur Internet, par téléphone, par courrier, etc.), à l'exception des paiements sans demande d'autorisation.

- Paiement en magasin et retrait d'espèces :

le client a la possibilité d'activer ou de désactiver les paiements en magasin, et les retraits d'espèces (en France, dans la zone euro hors France, à l'étranger hors zone euro). Lorsqu'une option est désactivée sur une zone géographique donnée, il ne peut plus être effectué, avec la carte bancaire concernée, dans cette zone, de paiements requérant une demande d'autorisation ou de retraits d'espèces.

## **IV. ACCES AUX COMPTES PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT (PSP)**

### **1. Service de demande de disponibilité des fonds (sous réserve de disponibilité)**

En cas de paiement par carte bancaire, la Banque, à la demande d'un PSP émetteur de cet instrument, confirme immédiatement à ce prestataire si le montant nécessaire à l'exécution de l'opération est disponible sur le compte de paiement du client, sous réserve que le client ait donné son consentement exprès à la Banque afin qu'elle réponde aux demandes de disponibilité des fonds d'un PSP émetteur de cartes donné et ce, avant la première demande de confirmation.

Le client doit également donner son consentement exprès au PSP émetteur de carte bancaire afin qu'il demande cette confirmation.

La confirmation de la disponibilité des fonds apportée par la Banque ne vaut pas garantie de paiement, les fonds n'étant pas bloqués par la Banque.

### **2. Service d'information sur les comptes de paiement et le service d'initiation de paiement**

#### **Utilisation d'un service d'information sur les comptes de paiement**

Si le client bénéficie des services de consultation de comptes à distance, il peut accéder aux données de son compte par l'intermédiaire d'un PSP de son choix fournissant un service d'information sur les comptes de paiement.

Le client doit donner son consentement exprès au prestataire d'informations sur les comptes en vue de l'accès aux données du compte de paiement. Ce prestataire d'informations sur les comptes est tenu de disposer de l'enregistrement prévu par la réglementation en vigueur.

#### **Utilisation d'un service d'initiation de paiement**

Si le client bénéficie des services de gestion de comptes à distance, il peut initier une opération de paiement (virement), par l'intermédiaire d'un PSP fournissant un service d'initiation de paiement.

Le client doit donner son consentement explicite à l'exécution de l'opération, par l'intermédiaire du prestataire d'initiation de paiement. Ce prestataire d'initiation de paiement est tenu de disposer de l'agrément exigé par la réglementation en vigueur.

#### **Refus d'accès au compte**

La Banque peut refuser à un PSP fournissant un service d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement l'accès au compte du client, sur la base de raisons objectivement motivées et documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au compte par ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Dans ces cas, la Banque informe le client, par tout moyen, du refus d'accès au compte et des raisons de ce refus. Cette information est, si possible, donnée au client avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après ce refus, à moins que le fait de fournir cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou soit interdit en vertu d'une autre disposition du droit de l'Union Européenne ou de droit Français pertinente.

Lorsque la Banque refuse à un PSP fournissant un service d'information sur les comptes ou un service d'initiation de paiement l'accès au compte du client conformément au paragraphe ci-dessus, la Banque notifie immédiatement cet incident à la Banque de France. La notification contient les informations

pertinentes relatives à cet incident et les raisons justifiant les mesures prises. La Banque de France évalue cet incident, prend au besoin des mesures appropriées et, si elle l'estime nécessaire, en informe l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution en application de l'article L. 631-1 du Code monétaire et financier.

## V. OPÉRATIONS RELATIVES AUX TITRES FINANCIERS ET AU CONTRAT D'ASSURANCE-VIE

### 1. Les opérations relatives aux titres financiers

Les présentes Conditions tiennent compte de l'ensemble de la réglementation relative aux titres financiers. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la réglementation et du fonctionnement des marchés sur lesquels il effectue des transactions. Il reconnaît également avoir pris connaissance du document d'information clé (DIC) relatif à l'OPC dont il a souscrit des parts. Ce document est disponible en bureau de poste et il est consultable sur le site Internet de la Banque.

Le client reconnaît également être conscient des risques inhérents à ces transactions, de leur caractère spéculatif et des risques de perte.

Le client reconnaît également le fait qu'il doit se tenir informé personnellement de tout événement affectant la vie de toute société émettrice de titres en dépôt et susceptible d'influer sur la valeur de ces titres comme par exemple le redressement ou la liquidation judiciaire de la société émettrice, la Banque n'assumant aucune obligation d'information à cet égard.

Les services de gestion de compte-titres à distance ne délivrent aucun conseil quant au bien-fondé des investissements ou désinvestissements envisagés par le client ou toute autre forme de conseil pouvant déterminer son choix. En conséquence, le client effectue ses opérations sur les services de gestion de compte-titres à distance de la Banque à sa seule initiative et sous son entière responsabilité.

**Les informations économiques et financières ne sont qu'indicatives.**

Elles ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité de la Banque et ne doivent en aucun cas être assimilées à une incitation à opérer sur les titres et les opérations concernés.

Les compte-titres indivis, en démembrement de propriété (usufruit/nue-propriété) ne peuvent être mouvementés dans le cadre des services de gestion de comptes à distance.

#### 1.1. Service Client Bourse

Le service Client Bourse est un service téléphonique de secours accessible via le numéro 0 969 320 022 (service gratuit + prix appel) qui permet au client rencontrant des difficultés sur Internet, de recevoir l'appui d'un téléopérateur pour effectuer des transactions sur les titres en direct et les OPC. Les téléopérateurs sont accessibles du lundi au vendredi de 8 h à 18 h sans interruption.

#### 1.2. Exécution des ordres et horodatage

Les ordres d'achat passés au comptant seront exécutés sous réserve de l'existence d'une provision suffisante disponible sur le CCP associé au compte-titres.

Les ordres de vente seront exécutés sous réserve de l'inscription des valeurs concernées par ces ordres sur les compte-titres du client et sous réserve de leur disponibilité.

Tout ordre exécuté est irrévocable.

Les ordres non exécutés seront visibles par le client pendant un délai maximum d'1 an moins 1 jour sous la forme « ordre en cours ». Si ces ordres perdent leur validité pendant cette période ou si, au-delà d'1 an moins 1 jour, ils n'ont pas été exécutés, ils disparaissent du système d'information et, dans ce cas, le client doit les renouveler. Il doit également renouveler les ordres portant la mention « en anomalie ».

L'attention du client est également attirée sur le fait que les ordres de Bourse transmis à l'approche de la clôture de la séance (15 min au plus tard) sont susceptibles de cas échéant, compte tenu des délais d'enregistrement et d'acheminement, de ne pas être pris en compte sur la séance de Bourse du jour. De même, les ordres sur les OPC transmis moins de 15 minutes avant l'heure de centralisation peuvent ne pas être exécutés le jour même.

#### 1.3. Enregistrements des ordres passés et signature

La preuve des opérations effectuées des différents services pourra être faite par toute forme d'enregistrement résultant des moyens de communications utilisés entre la Banque et le client. Les enregistrements effectués lors de la réception des instructions ou leurs reproductions sur support informatique ou papier constituent pour la Banque et le client la preuve des dites instructions et la justification de leur imputation au compte de ce dernier.

Le client autorise la Banque à procéder à de tels enregistrements.

Pour le service de gestion de compte-titres par plate-forme de téléopérateurs (cf. Chapitre III) et pour le « Service Client Bourse » la preuve des caractéristiques de l'ordre sera matérialisée par un enregistrement des conversations qui sera conservé pendant 5 ans, cette durée pouvant également être portée jusqu'à 7 ans sur demande de l'autorité compétente.

Pour le site Internet, les caractéristiques de l'ordre concernant des instruments financiers sont conservées pendant 5 ans, cette durée pouvant également être portée jusqu'à 7 ans sur demande de l'autorité compétente.

Le client reconnaît ne pas pouvoir contester l'exécution de toute transaction enregistrée sur les services après utilisation de ses codes personnels (cf. chapitre I - Modalités d'identification).

La Banque prend en charge les ordres reçus pour les transmettre aux intermédiaires chargés de la négociation après que la confirmation de la prise en compte de ces ordres a été adressée au client et dès l'instant où ce dernier a confirmé son accord.

Le client a la faculté de demander l'annulation de son ordre après sa transmission.

Cette demande ne pourra toutefois être prise en compte que dans la mesure où l'ordre n'est pas exécuté.

La Banque fera, en toute hypothèse, ses meilleurs efforts pour traiter cette demande d'annulation. Les frais d'annulation seront à la charge du client. Tout ordre exécuté malgré une demande d'annulation tardive sera inscrit sur le compte-titres du client et ne saurait engager la responsabilité de la Banque.

En cas d'erreur commise lors de la saisie d'ordre, le client doit procéder immédiatement à l'annulation de son ordre. A défaut, l'ordre est enregistré et exécuté et ne pourra être contesté quel que soit le motif.

Dans le cas où le client souhaiterait effectuer une transaction à laquelle il n'est pas habitué ou dont il ne maîtrise pas les conséquences, le client doit, avant de passer sa transaction, s'informer auprès du « service Client Bourse » et éventuellement, lorsque cela est possible, demander tout document utile destiné à son information.

En cas de conflit entre des ordres passés par les services de gestion de comptes-titres à distance, le premier ordre passé et enregistré primera sur les autres. Il appartiendra au client de prendre toutes précautions nécessaires pour éviter une éventuelle double exécution de l'ordre.

Le client reconnaît que la prise en compte de l'ordre, quel qu'il soit, ne vaut pas passage de l'ordre. Ce dernier ne devient effectif qu'après vérification et exécution par la Banque qui peut exiger la confirmation par écrit des ordres passés par les services de comptes à distance.

Il est toutefois expressément convenu que le client ne pourra en aucun cas invoquer l'absence de confirmation écrite pour contester la validité d'un ordre enregistré et exécuté conformément à ses instructions.

#### 1.4. Responsabilité

Le client a la faculté d'accéder aux bases de données de marché émanant d'Euronext et des bourses étrangères mises à sa disposition par la Banque. Le client s'engage à ne pas redistribuer ou transmettre les bases de données de marché à une quelconque autre personne physique ou morale, en tout ou partie, gratuitement ou à titre onéreux, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, en interne ou hors des locaux où les bases de données de marché sont transmises directement au système d'information du client par la Banque. Cette interdiction restera en vigueur après la cessation de toute relation contractuelle entre le client et la Banque et ce quelle qu'en soit la raison. La Banque, Euronext et les bourses étrangères pourront le cas échéant se prévaloir de cette interdiction en cas de conflit avec le client.

Dans le cas où il est établi que le client distribue des bases de données de marché autrement qu'à titre occasionnel et agissant de fait comme un rediffuseur, la Banque s'engage, sur première demande expresse d'Euronext et/ou des bourses étrangères à cesser et mettre fin dans les plus brefs délais à toute fourniture des bases de données de marché ou des services au client défaillant et ce, jusqu'à nouvel ordre de la part d'Euronext et/ou des bourses étrangères.

#### 2. Les opérations relatives au contrat d'assurance-vie

Depuis son Espace Client Internet, le client peut effectuer des demandes de versements libres et/ou des demandes d'arbitrage libre sur ses contrats d'Assurance-Vie souscrits par l'intermédiaire de la Banque auprès de CNP Assurances et ses filiales.

On entend par arbitrage libre toute opération qui consiste à modifier la répartition du capital entre les différents supports proposés par des désinvestissements et des réinvestissements sur des supports qui l'autorisent.

L'exécution des opérations de versement libre et/ou d'arbitrage libre peut nécessiter la remise de documents précontractuels ou contractuels dont le client reconnaît avoir pris connaissance et acceptés.

Ces documents émis au format électronique PDF peuvent être stockés et conservés par le client sur son ordinateur. Le client peut ainsi en faire une copie, ou en demander une version papier en s'adressant directement auprès de la Banque, ou auprès de la CNP Assurances et ses filiales.

Toute demande de versement libre et/ou d'arbitrage libre réalisée par un clic sur le bouton « valider » depuis l'Espace Client Internet, après identification et authentification du client conformément aux modalités visées au chapitre I des présentes Conditions, est réputée jusqu'à preuve du contraire émaner du client lui-même.

Si une demande de versement libre et/ou arbitrage libre est transmise à la fois par le client depuis son Espace Client Internet et par courrier, l'enregistrement informatique, ou sa reproduction sur un support papier ou sur un autre support durable, prévaudra jusqu'à preuve du contraire.

Par la présente, le client reconnaît qu'il s'engage directement à l'égard de CNP Assurances et ses filiales avec lesquelles il a souscrit un contrat, par l'intermédiaire de la Banque, et que les partenaires de cette dernière sont en droit de se prévaloir des enregistrements informatiques pour les lui rendre opposable. Le client est informé et accepte expressément que dans le seul cadre de la gestion de son contrat souscrit auprès de CNP Assurance et ses filiales, et pour les seuls besoins de traitement et de gestion de celui-ci, la Banque peut à première demande de CNP Assurances et ses filiales lui communiquer à titre de preuve les informations et données saisies par le client lors d'une demande de versement libre et/ou demande d'arbitrage libre réalisée depuis l'Espace Client Internet de la Banque.

A cet effet, et en cas de contestation des demandes de versements libres et/ou des demandes d'arbitrage réalisées depuis l'Espace Client Internet, le client pourra se voir opposer par CNP Assurances et ses filiales, ce à quoi il consent expressément, les informations et données recueillies par l'intermédiaire de la Banque agissant dans ce cadre au nom et pour le compte de CNP Assurances et ses filiales, sans pouvoir opposer le secret bancaire.

## VI. LES SERVICES OPTIONNELS

Les services optionnels de la banque à distance sont les suivants :

- le service d'Alertes Multimédia ;
- le service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement de l'ensemble des comptes (dont le service e-relevés), des produits bancaires et d'assurances du client.

### 1. Le Service d'Alertes Multimédia

Le service d'Alertes Multimédia, ci-après dénommé « service », permet au client titulaire uniquement d'un ou plusieurs Comptes Courants Postaux de bénéficier des alertes suivantes :

#### • Alertes Mini-Relevé de Compte :

Tous les dix (10) jours, un message est émis indiquant le solde du Compte Courant Postal, le montant des deux débits et des deux crédits les plus élevés de la décade, l'encours de la carte bancaire à débit différé et le solde des points Adésio. Le client reçoit donc trois messages par mois (à partir du 1er, du 11ème et du 21ème jour du mois).

#### • Alertes sur événement du Compte :

##### L'Alerte Solde

Un message est émis lorsque le solde du Compte Courant Postal atteint le montant de l'alerte Seuil (positif ou négatif) choisi par le client lors du paramétrage de l'alerte. Lorsque le Compte Courant Postal n'enregistre aucune opération depuis la dernière alerte, l'alerte suivante est alors émise après cinq jours ouvrés.

##### L'Alerte sur Opérations

Un message est émis lorsqu'une opération de Débit et/ou de Crédit franchit le seuil choisi par le client lors du paramétrage de son alerte.

#### 1.1. Adhésion au service

Cas d'un Compte Courant Postal ouvert dans le cadre d'une offre packagée (hors Service Bancaire de Base). Le client bénéficie automatiquement des « Alertes Mini-Relevé de compte ». Ultérieurement, le client a la faculté d'activer les « Alertes sur événement du compte » directement sur son Espace Client Internet ou en s'adressant auprès de son Centre de Relation et d'Expertise Client.

Cas d'un Compte Courant Postal ouvert en dehors de toute offre packagée. Pour bénéficier des « Alertes Mini-Relevé de compte » et/ou des « Alertes sur événement du compte », le client doit y adhérer directement sur son Espace Client Internet ou en s'adressant auprès de son Centre de Relation et d'Expertise Client.

Dans tous les cas, ce service est facturé conformément aux Conditions Tarifaires. L'adhésion au service ne peut être effective qu'après désignation du CCP de facturation.

L'activation du service est alors confirmée par un message de bienvenue adressé par tout moyen au client dès lors qu'il a renseigné ses Données de contact numériques.

La Banque se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande d'adhésion et conserve la faculté de la suspendre sans délai en cas de litige survenu avec le client.

#### 1.2. Paramétrage des Alertes

Le client peut paramétrer une ou plusieurs alertes sur son ou ses Compte(s) Courant(s) Postal(aux) directement depuis son Espace Client Internet (labanquepostale.fr), depuis l'application mobile « La Banque Postale » ou en s'adressant auprès de son Centre de Relation et d'Expertise Client. Le client recevra ses alertes alternativement ou cumulativement via :

- un « Short Message Service » (SMS),
- une notification via l'application mobile « La Banque Postale »,
- un email.

Dans tous les cas, le client reçoit au maximum 15 alertes par mois et par Compte Courant Postal.

Le client est par ailleurs entièrement responsable de l'exactitude des coordonnées personnelles fournies (adresse email, numéros de téléphone fixe/ou mobile) et s'engage à les mettre à jour immédiatement en cas de changement depuis son Espace Client Internet, depuis l'application mobile « La Banque Postale » ou auprès de son Centre de Relation et d'Expertise Client.

#### 1.3. Modification du paramétrage des alertes

Le client peut modifier ses coordonnées personnelles et/ou le paramétrage de ses alertes directement depuis son Espace Client Internet labanquepostale.fr, depuis son application mobile « La Banque Postale » ou en s'adressant auprès de son Centre de Relation et d'Expertise Client par courrier ou par téléphone. Ces modifications sont prises en compte immédiatement lorsqu'elles sont réalisées par le client depuis son Espace Client Internet et au plus tard en 5 jours ouvrés lorsqu'elles se font par l'intermédiaire du Centre de Relation et d'Expertise Client.

#### 1.4. Cas particulier des coordonnées personnelles erronées

Lorsque la Banque n'est pas ou plus en mesure de transmettre les alertes au client en raison de l'inexactitude de ses coordonnées personnelles, l'(les) alerte(s) concernée(s) est(sont) désactivée(s). La Banque adresse alors un courrier au client l'informant de la suspension du service et lui demandant de procéder le plus rapidement possible à la mise à jour de ses coordonnées personnelles.

#### 1.5. Transmission des informations

Les informations communiquées par la Banque sur le(s) Compte(s) Courant(s) Postal(aux) concernent les opérations comptabilisées le jour ouvré précédant la transmission de l'alerte. Aucun SMS, notification sur téléphone mobile ou email n'est généré le dimanche, le lundi et les jours fériés pour le service d'alertes.

#### 1.6. Sécurité

Les messages sont transmis par SMS ou par une notification sur un téléphone

mobile connecté à un réseau de télécommunication. Il appartient au client d'utiliser tous les moyens de sécurité (code secret, effacement des messages...) offerts par son téléphone mobile pour recevoir et préserver la confidentialité des informations reçues.

#### 1.7. Réception des alertes

La réception des alertes par SMS suppose la détention d'un téléphone mobile en mesure de recevoir un SMS et d'avoir souscrit un abonnement actif auprès d'un opérateur de téléphonie mobile français.

La réception des alertes sous forme de notification suppose l'installation de l'application mobile « La Banque Postale » sur un téléphone mobile ou une tablette compatible, paramétrée par le Client pour recevoir les notifications émises par ladite application et connectée au réseau internet.

La réception des alertes par courrier électronique suppose la détention d'une adresse email valide.

#### 1.8. Résiliation du service

Le client peut à tout moment résilier son inscription au service d'Alertes Multimédia en envoyant le mot clé « STOP » par SMS. Le client reçoit alors un accusé de réception par SMS non surtaxé lui confirmant la prise en compte de sa demande. Une confirmation de sa demande sera également adressée au client par courrier.

### 2. Service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement des comptes, des produits bancaires et d'assurances

Le service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement des comptes, des produits bancaires et d'assurances, ci-après dénommé le « Service » permet au client de bénéficier des documents éligibles au format numérique. Cette dématérialisation se fait au détriment du format papier.

Le Service est proposé au client éligible lors de l'ouverture d'un Compte Courant Postal ou d'un Compte d'épargne puis régulièrement pendant toute la durée de la relation bancaire.

Dans le cas où le client a adhéré au Service auprès de La Banque Postale, cette adhésion est étendue à la relation contractuelle que le client peut avoir avec toute autre filiale du Groupe La Banque Postale proposant une telle dématérialisation, sous réserve que le client remplisse les conditions d'éligibilité définies, le cas échéant, par la filiale concernée et que le produit soit éligible.

Le client peut à tout moment se désabonner du Service et revenir à une communication papier en contactant La Banque Postale.

#### 2.1. Éligibilité des comptes et produits

Sont éligibles au Service :

- Comptes Courant Postaux (CCP) à l'exception des comptes indivis ;
- Comptes d'épargne réglementés, à l'exception du Plan d'Épargne Populaire (PEP) ;
- Compte-titres (Compte-titres « ordinaire », PEA et PEA PME-ETI) ;
- Produits d'assurances dont l'éligibilité est expressément prévue dans le Contrat d'assurance ;
- Crédits à la consommation.

#### 2.2. Adhésion

##### 2.2.1 Conditions d'adhésion

Pour adhérer au Service, le client doit fournir au moins une adresse email ou un numéro de téléphone portable valide afin de recevoir la confirmation de son adhésion ainsi que les notifications de mise à disposition des documents dématérialisés.

Les mandataires du client ne peuvent pas adhérer au Service.

Pour le mineur non émancipé, seule la demande d'adhésion émanant du représentant légal sera acceptée.

En optant pour ce Service, le client accepte de ne plus recevoir les documents éligibles à la dématérialisation par voie postale et notamment :

- Pour l'un de ses comptes individuels, le client accepte de ne plus recevoir ses documents disponibles, par voie postale, pour tous les comptes et produits dont il est l'unique titulaire ;
- Pour l'un de ses comptes joints, le client accepte de ne plus recevoir ses documents disponibles, par voie postale, pour tous les comptes et produits dont il est cotitulaire.

##### 2.2.2 Compte-titres

L'adhésion du client titulaire ou cotitulaire d'un compte-titres au service entraîne la dématérialisation de la plupart des documents relatifs à l'activité du compte-titres, à savoir :

- les relevés de portefeuille trimestriels (Compte-titres « ordinaire », PEA et PEA PME-ETI) ;
- les relevés de compte espèces mensuels PEA et PEA PME-ETI ;
- les comptes rendus d'opérations (Bourse et OPC) ;
- l'ensemble des documents relatifs au Devoir de Conseil en Investissement (DCI) de La Banque Postale ;
- l'Imprimé Fiscal Unique.

Nota : les avis d'opérations sur titres (OST) ne sont pas concernés.

##### 2.3. Cas des comptes joints

En application du principe de solidarité accepté par les cotitulaires lors de l'ouverture du compte joint, l'adhésion au service par l'un des cotitulaires prend effet également pour les autres. Les autres cotitulaires peuvent recevoir les

notifications de mise à disposition des documents dématérialisés si leur adresse email ou leur numéro de téléphone portable est connue par la Banque.

Les cotitulaires dont l'adresse email ou le numéro de téléphone portable n'a pas été communiqué à la Banque peuvent ajouter une adresse email ou un numéro de téléphone portable directement depuis leur Espace Client Internet ou adresser une demande à leur Centre de Relation et d'Expertise Client. Le client s'engage à informer les autres cotitulaires de son adhésion au Service et à les inviter à fournir leurs Données de contact numériques à la Banque.

#### 2.4. Mise à disposition - Notification

A compter de son adhésion au Service, le client dispose de ses documents sous forme électronique (format PDF ou messagerie sécurisée) dans son Espace Client Internet.

Le client est informé de la disponibilité de ses documents dématérialisés par la réception d'un courrier électronique de notification ou d'un SMS, envoyé à l'adresse email ou au numéro de téléphone portable qu'il a renseigné.

Le client s'engage à s'assurer de l'exactitude de l'adresse email ou du numéro de téléphone portable fourni et à les tenir à jour depuis son Espace Client Internet ou auprès de son Centre de Relation et d'Expertise Client.

La périodicité de la mise à disposition des relevés de compte électroniques des Comptes Courant Postaux est exclusivement mensuelle. Par conséquent, le client Titulaire d'un de ces comptes qui reçoit ses relevés sur support papier avec une périodicité de mise à disposition autre que mensuelle passe automatiquement en fréquence mensuelle lors de l'adhésion au service de dématérialisation.

La périodicité de la mise à disposition par voie électronique des documents relatifs à l'activité des compte-titres dépend de la nature des documents concernés, à savoir :

- trimestrielle pour les relevés de portefeuille Compte-titres « ordinaire », PEA et PEA PME-ETI ;
- mensuelle pour les relevés de compte espèces PEA et PEA PME-ETI (édités seulement si une opération a été effectuée dans le mois sur le compte),
- quotidienne pour les comptes-rendus d'opérations ;
- annuelle, pour l'Imprimé Fiscal et le relevé de frais ex-post ;
- ponctuelle, pour les documents relatifs au Devoir de Conseil en Investissement de la Banque.

#### 2.5. Sécurité

Les emails de notification de mise à disposition ne contiennent aucun lien ou document joint permettant d'accéder directement aux documents dématérialisés.

Pour consulter et/ou télécharger ses documents dématérialisés, le client doit se connecter sur son Espace Client Internet ou via l'application mobile « La Banque Postale ».

#### 2.6. Historique des documents dématérialisés

Le client peut consulter l'historique de ses documents dématérialisés dans la limite de la durée de conservation réglementaire à compter de leur mise à disposition. Il est précisé que la consultation de ces documents reste disponible même après la résiliation du Service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement des comptes, des produits bancaires et d'assurances sous réserve que le client conserve un accès aux services de Comptes à distance.

En cas de résiliation du contrat de Banque à distance ou en cas d'expiration des délais de mise à disposition des documents dématérialisés ou en cas de rupture de la relation commerciale avec la Banque, la consultation de l'historique cesse. **Il appartient donc au client, dans ces éventualités, d'enregistrer et/ou d'imprimer ses documents.**

**En tout état de cause la Banque conserve ces documents pendant 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle. Un duplicata sera délivré sur simple demande écrite au Centre de Relation et d'Expertise Client ou par téléphone au 0 969 393 639 (service gratuit + prix appel).**

#### 2.7. Modification

Depuis son Espace Client Internet, le client peut mettre à jour son adresse email. Le numéro de téléphone portable est par ailleurs modifiable depuis l'Espace Client Internet ou en se rendant en bureau de poste.

Le client s'engage à informer les autres cotitulaires de toute modification relative à l'adhésion au Service.

Cas des mineurs non émancipés : toute demande de modification doit émaner du représentant légal pour être prise en compte.

#### 2.8. Résiliation

La résiliation du Service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement des comptes, des produits bancaires et d'assurances peut être demandée à tout moment ; elle implique obligatoirement le retour à l'envoi postal de l'intégralité des documents. Cette demande doit être formulée auprès de La Banque Postale.

En cas de clôture de l'intégralité des comptes du client ou en cas de résiliation du contrat de Banque à distance, l'adhésion prend fin automatiquement. Dans ces cas, la consultation de l'historique des documents dématérialisés cesse. **Il appartient donc au client d'enregistrer et/ou d'imprimer ses documents.** Toute demande de duplicata au format papier est soumise à la tarification en vigueur.

#### 2.9. Service de publication du relevé de compte électronique dans « Digiposte »

Le service de publication du relevé de compte électronique est un service gratuit permettant au client d'obtenir une copie de ses relevés de ses comptes individuels sous forme électronique (au format PDF) dans sa boîte aux lettres électronique « Digiposte ».

Les conditions d'éligibilité au service de publication du relevé de compte

électronique sont identiques à celles définies pour le service de dématérialisation des documents liés au fonctionnement des comptes.

Ce service vise uniquement l'envoi de copies du relevé de compte électronique associé à un compte individuel.

L'adhésion au service de publication du relevé de compte électronique suppose d'une part que le client ait adhéré préalablement au service de dématérialisation, et d'autre part, que l'ouverture de son coffre-fort électronique « Digiposte » soit effective. A défaut, si l'une de ces deux conditions n'est pas remplie, le service de publication du relevé de compte électronique ne peut pas être mise en œuvre.

Le service de publication du relevé de compte électronique est conclu pour une durée indéterminée.

A compter de son adhésion au service de publication, et si l'ouverture du coffre-fort électronique « Digiposte » est effective, le client disposera dès sa mise à disposition d'une copie des relevés de compte dont il est l'unique titulaire sous forme électronique (au format PDF) dans sa boîte aux lettres électronique « Digiposte ».

Ces dernières sont définies dans les Conditions Générales d'utilisation spécifiques au service de Digiposte, remises au client lors de son adhésion au service.

Le service de publication du relevé de compte électronique est immédiatement résilié lorsque le client met fin au service de dématérialisation. De même, le service de publication du relevé de compte électronique est immédiatement résilié lorsque la Banque a connaissance, par quelque moyen que ce soit, de la résiliation du coffre-fort électronique « Digiposte ». Le client qui renonce à la mise à disposition de ses relevés de compte sur Digiposte, conserve toutefois le bénéfice du service de dématérialisation à moins qu'il n'en demande aussi la résiliation.

## VII. SÉCURISATION DES OPÉRATIONS

L'utilisation concomitante de l'identifiant et du mot de passe constituera la preuve de l'identité du client. Aucune opération réalisée depuis l'Espace Client Internet ne peut être effectuée sans ce moyen d'identification (identifiant) et d'authentification (mot de passe). La Banque peut exiger une authentification forte du client ; dans ce cas, le facteur d'authentification basé sur la connaissance que constitue le mot de passe devra être complété par l'utilisation d'un facteur d'authentification basé sur la possession et/ou un facteur d'authentification basé sur l'inhérence (biométrie).

Lors de la prise de contact avec un téléopérateur, ce dernier pourra demander au client des informations complémentaires et aléatoires d'identification personnelle.

Une fois identifié et authentifié (tel que décrit dans le paragraphe « Accès aux services de comptes à distance » dans le chapitre I des présentes Conditions « Modalités d'identification et responsabilité du client »), le client peut réaliser des opérations depuis son Espace Client Internet. La validation de ces opérations emporte consentement du client aux opérations réalisées. Ces opérations sont alors réputées, jusqu'à preuve du contraire émaner du client lui-même.

### 1. Le service Numéro de téléphone sécurisé

Le Numéro de téléphone sécurisé (ci-après « Service ») permet au client d'effectuer, dans des conditions de sécurité renforcée :

- certaines opérations depuis son Espace Client Internet, considérées comme sensibles par la Banque (ex : consultation de comptes de paiement, gestion des bénéficiaires de virements, modification d'adresse, réinitialisation d'un mot de passe, etc),
- certains paiements en ligne par carte bancaire (service « 3D Secure »).

Pour bénéficier du Service, le client doit être détenteur d'une ligne de téléphonie mobile active. Toutefois, l'utilisation d'une ligne de téléphonie fixe active est permise aux clients résidents à l'étranger.

#### 1.1. L'activation du service Numéro de téléphone sécurisé

Le client peut activer le Service auprès de son conseiller ou chargé de clientèle habituel, c'est-à-dire celui exerçant au sein de son bureau de poste de référence. Le client adhérent à l'agence « La Banque Postale Chez Soi » contactera son agence par l'un des moyens suivants :

- par téléphone, au numéro dédié mentionné au chapitre « La Banque Postale Chez Soi »,
- par email, via la messagerie électronique sécurisée,
- par courrier, à l'adresse postale dédiée, mentionnée au chapitre « La Banque Postale Chez Soi ».

Le client peut alors effectuer dans des conditions de sécurité renforcée des opérations depuis son Espace Client Internet.

Le client doit alors fournir un numéro de téléphone valide qui lui permet de recevoir le Code de sécurité à usage unique, indispensable à la validation des opérations effectuées depuis son Espace Client Internet.

Pour ce faire, le client s'engage non seulement à s'assurer de l'exactitude du numéro de téléphone fourni mais aussi à informer sans délai la Banque de tout changement de ce numéro.

Le client doit également s'assurer que son téléphone est en mesure de recevoir un SMS ou l'appel émanant de la Banque.

Une fois le Service activé, le client reçoit un SMS d'accueil ou un message vocal de bienvenue au Service.

#### 1.2. Fonctionnement du service Numéro de téléphone sécurisé

Dès que le client réalise l'une des opérations susvisées la Banque lui adresse un Code de sécurité à usage unique par SMS (si le numéro de téléphone déclaré est un numéro de téléphone mobile) ou par message vocal (si le numéro de téléphone déclaré est un numéro de téléphone fixe ou mobile non-français).

Ce Code de sécurité à usage unique, qualifié de données de sécurité personnalisées, est aléatoire et à usage unique. Propre au service, ce code est distinct et complémentaire des codes personnels d'identification et d'authentification des services de Comptes à distance.

La Banque ne garantit pas l'heure de réception du Code de sécurité à usage unique, sa responsabilité ne saurait donc être engagée quant aux conséquences d'un décalage entre l'envoi et la réception de ce Code de sécurité à usage unique.

L'utilisation du Code de sécurité à usage unique constitue la preuve de l'identification du client et de son consentement au traitement de l'opération demandée. En conséquence toute opération effectuée dans le cadre du présent service est présumée émaner, jusqu'à preuve du contraire, du client.

Après trois tentatives infructueuses de saisie du Code de sécurité à usage unique, la demande de validation d'une opération est momentanément interrompue par mesure de sécurité.

### 1.3. Transmission du Code de sécurité à usage unique

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

- un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du client (ordinateur ou téléphone défaillant, ou contaminé par un logiciel malveillant,...),
- une erreur du client (numéro de téléphone déclaré auprès de la Banque erroné, mauvaise manipulation du téléphone,...),
- un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau,...).

Il appartient au client de prendre toutes les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après réception d'un Code de sécurité à usage unique, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés.

En tout état de cause, le client demeure seul responsable :

- de son choix de téléphone et d'opérateur de téléphonie ;
- des paramétrages de son téléphone ;
- des précautions qui lui incombent afin de préserver la confidentialité des accès à son téléphone.

### 1.4. Modification du numéro de téléphone associé au service Numéro de téléphone sécurisé

Le client peut à tout moment modifier le numéro de téléphone associé au Service, dans les mêmes conditions et selon les mêmes modalités que celles prévues pour l'activation du Service.

### 1.5. Suspension et désactivation du service Numéro de téléphone sécurisé

Le client peut à tout moment demander la désactivation du Service soit en s'adressant au Centre de Relation et d'Expertise Client par courrier ou par téléphone, soit en bureau de poste auprès d'un conseiller ou d'un chargé de clientèle.

Selon les mêmes modalités le client doit immédiatement demander la suspension du Service en cas de perte ou vol du téléphone dont le numéro est référencé comme support au Service.

Par ailleurs, la Banque se réserve également le droit de suspendre le Service notamment dans les situations suivantes :

- comportement abusif du client, comme par exemple, des demandes répétitives de Codes de sécurité à usage unique ;
- numéro de mobile non reconnu par l'opérateur ;
- non utilisation du Service pendant plus de deux ans ;
- risques significatifs identifiés par la Banque, nécessitant l'arrêt du Service.

La demande de suspension ou la désactivation prend effet immédiatement jusqu'à ce que le client demande expressément la réactivation du Service dans les conditions précitées.

## 2. Le service Certicode Plus

Certicode Plus est un service d'authentification forte permettant notamment au client de valider, dans des conditions de sécurité renforcée, des opérations sensibles depuis son Espace Client Internet (consultation de comptes de paiement, ajout des bénéficiaires de virements, réalisation de virements occasionnels ou permanents, modification d'adresse de domicile, signature électronique, etc.) ou des paiements par carte bancaire à distance.

Pour bénéficier du service Certicode Plus, le client doit disposer de la dernière version de l'application mobile « La Banque Postale » sur son smartphone ou sur sa tablette (ci-après « Terminal »).

### 2.1. Demande d'activation du service Certicode Plus

Le client peut demander l'activation du service Certicode Plus directement depuis son application mobile « La Banque Postale » mais également en bureau de poste ou en contactant son Centre de Relation et d'Expertise Client.

Lors de la demande d'activation, le client devra s'assurer de l'exactitude de ses coordonnées. Il devra notamment s'assurer que son adresse de domicile est exacte. Le cas échéant, le client devra procéder d'abord à une mise à jour de son adresse de domicile avant de procéder à une demande d'activation du service.

Si le client est détenteur du Numéro de téléphone sécurisé, il pourra valider sa demande d'activation en saisissant le Code de sécurité à usage unique reçu par SMS au niveau du champ requis.

Un message confirmant la bonne réception de sa demande d'activation est envoyé au client sur sa messagerie sécurisée.

Le client recevra par voie postale ou SMS un code d'activation à usage unique lui permettant d'activer le service dans son application mobile « La Banque Postale ». Le code d'activation envoyé a une durée de validité précisée sur le canal d'envoi du code d'activation. En cas de dépassement de ce délai, la demande d'activation

du client devient caduque. Le client devra alors procéder à une nouvelle demande d'activation.

### 2.2. Activation du service Certicode Plus

Pour activer son service Certicode Plus, le client doit :

- Télécharger ou mettre à jour l'application mobile « La Banque Postale » sur le Terminal compatible qu'il souhaite enregistrer pour utiliser son service Certicode Plus. Un seul Terminal par client peut être associé au service. En conséquence, l'association d'un Terminal aura pour conséquence de désenrôler tout Terminal précédemment associé au service.
- Se connecter à son application grâce à ses identifiant et mot de passe de services de Comptes à distance habituels.
- Se rendre dans le menu dédié au service et suivre le processus d'activation.

Le processus d'activation comporte notamment les trois étapes suivantes :

- Saisie du code d'activation à usage unique reçu par courrier. Après trois tentatives de saisie du code d'activation à usage unique, le code devient inactif et l'activation de service Certicode Plus n'est plus possible par mesure de sécurité. Le client devra procéder à une nouvelle demande d'activation.
- Personnalisation du nom du Terminal, le cas échéant.
- Choix et saisie d'un code personnel et strictement confidentiel. Ce code, qualifié de données de sécurité personnalisées, doit être constitué de cinq chiffres et doit respecter certaines règles de sécurité afin qu'il ne soit pas facilement deviné par un tiers. Ce code personnel sera demandé au client pour valider ses prochaines opérations initiées depuis son Espace Client Internet (voir article « Fonctionnement du service Certicode Plus » ou son application mobile « La Banque Postale »).

Une fois le service Certicode Plus activé, le client peut alors effectuer dans des conditions de sécurité renforcée des opérations depuis son Espace Client Internet ou son application mobile « La Banque Postale ».

Pour une utilisation optimale du service, il est fortement recommandé au client d'autoriser la réception des notifications dans les paramètres de son Terminal et de son application mobile « La Banque Postale ».

### 2.3. Fonctionnement du service Certicode Plus

L'utilisation du service Certicode Plus nécessite un accès au réseau Internet (Wi-Fi, 3G, 4G, etc.) à partir du Terminal que le client a choisi d'associer au moment de l'activation du service (voir article « Activation du service Certicode Plus »). Il appartient au client de prendre toutes les précautions nécessaires afin que l'accès au réseau Internet soit disponible au moment de l'utilisation du service Certicode Plus.

Dès que le client réalise l'une des opérations couvertes par le service Certicode Plus, la Banque lui adresse une notification de demande de validation sur son Terminal. La notification avertit le client qu'une demande de validation est attendue de la part du client pour valider l'opération. En ouvrant la notification, le client peut visualiser le détail de l'opération en attente de validation.

Pour valider cette opération, le client devra saisir son code personnel Certicode Plus. Si le client n'est pas à l'origine de l'opération, il peut également la déclarer comme « opération non sollicitée » ce qui annulera l'opération en cours.

Le client peut également consulter l'historique de ses validations réalisées avec Certicode Plus depuis son espace de gestion Certicode Plus sur son application mobile « La Banque Postale » ou son Espace Client Internet.

La saisie du code personnel Certicode Plus pour valider une opération constitue la preuve de l'identification du client et de son consentement au traitement de l'opération demandée. En conséquence toute opération effectuée dans le cadre du présent service est présumée émaner, jusqu'à preuve du contraire, du client.

Après trois tentatives infructueuses de saisie du code personnel, la demande de validation d'une opération est interrompue par mesure de sécurité et le service Certicode Plus est désactivé.

La Banque ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement de la notification transmise due à :

- un dysfonctionnement ou une indisponibilité du réseau employé ou des systèmes du client (Terminal défaillant, Terminal contaminé par un virus, etc.) ;
- une désactivation des notifications par le client au niveau des paramètres de son Terminal ou de l'application mobile « La Banque Postale » ;
- un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau, etc.).

En tout état de cause, le client demeure seul responsable :

- de son choix de Terminal et d'opérateur de téléphonie ou de fournisseur d'accès Internet ;
- des paramétrages de son Terminal ;
- des précautions qui lui incombent afin de préserver la confidentialité des accès à son Terminal.

### 2.4. Modification du service Certicode Plus

Le client peut à tout moment modifier les caractéristiques suivantes de son service :

- modifier le nom du Terminal enrôlé au service Certicode Plus, à partir de l'application mobile « La Banque Postale » ou de son Espace Client Internet ;
- modifier le code personnel Certicode Plus et ce, uniquement à partir de l'application mobile « La Banque Postale ».

### 2.5. Désactivation et réinitialisation du service Certicode Plus

Pour changer d'appareil de confiance ou en cas d'oubli du code personnel Certicode Plus, le client peut à tout moment demander la réinitialisation du service directement depuis son Espace Client Internet ou son application mobile « La Banque Postale ». Il peut également demander la désactivation du service en bureau de poste ou en contactant son Centre de Relation et d'Expertise Client. Cette désactivation aura pour effet de désenrôler le Terminal associé au service.

En cas de désactivation du service suite à plusieurs saisies erronées du code personnel, ou en cas de perte ou de vol du Terminal enrôlé, ou en cas de compromission du code personnel Certicode Plus, le client doit réinitialiser le service sur son Espace Client Internet ou depuis son application mobile « La Banque Postale », en demandant l'envoi d'un nouveau code d'activation à usage unique. Ce code permettra l'enrôlement (ou le réenrôlement) d'un Terminal au service Certicode Plus.

Par ailleurs, la Banque se réserve également le droit de désactiver le service notamment en cas de risques significatifs ou de fraudes identifiés par la Banque.

La désactivation du service prend effet immédiatement. Le client devra alors formuler une nouvelle demande d'activation du service dans les conditions précitées pour en bénéficier à nouveau.

### 3. Le service de signature électronique

Toute contractualisation réalisée dans les conditions prévues dans la présente section s'opère directement entre le Cocontractant et le client. En conséquence, tout recours du client qui serait lié à l'opération de contractualisation en elle-même, ou à la fourniture des produits ou services souscrits, devra être dirigé directement contre le Cocontractant, et non envers la Banque sauf si celle-ci est elle-même Cocontractante.

#### 3.1. Définitions

**Certificat** : Désigne un document sous format électronique attestant du lien entre les données de vérification de signature électronique et un signataire. Il est précisé que les Certificats associés à la signature de l'utilisateur ont pour caractéristiques principales d'être à usage unique et dédiés à une opération.

**Cocontractant** : Désigne la Banque ou toute société contrôlée directement ou indirectement par la Banque aux termes de l'article L.233-3 du Code de commerce, qui propose au client la souscription par voie électronique de produits ou services qu'elle propose depuis son espace de gestion.

**Prestataire** : Désigne l'ensemble des sociétés et intervenants en charge de tout ou partie d'un service en nom et place de la Banque. Dans le cadre des services de souscription dématérialisée le terme prestataire peut correspondre successivement à :  
- Autorité de certification : Société ayant pour activité la mise en place et l'opération pour le compte du Cocontractant de solutions de confiance dans le domaine de la certification électronique reposant sur des infrastructures de clés publiques (ICP). Cette certification permet la vérification de la validité de la signature par voie électronique effectuée par le client.

**Tiers-archivageur** : Société ayant à sa charge l'ensemble des prestations réalisées pour l'archivage de données électroniques relatives aux fichiers de preuve consistant en la récupération du document probant, sa conservation dans son format d'origine et sa restitution à la demande de la Banque.

**Document** : Dans le cadre de la souscription dématérialisée de produits ou services proposés par la Banque, le terme document englobe les documents contractuels (formulaires d'adhésion, certificats d'adhésion, etc.) et précontractuels (questionnaires, demande d'ouverture, etc.).

**Référence de signature électronique** : Cette information permet d'identifier de façon unique le certificat associé à une signature électronique et par extension les Documents associés à cette signature.

Elle est délivrée par l'Autorité de certification lors de la Signature d'un Document. Elle est communiquée au client dans le message de confirmation de la prise en compte de sa demande au sein de son Espace Client. Elle est également communiquée au client par l'envoi d'un courrier électronique de confirmation de sa demande sur une adresse qu'il aura pré-renseignée. Ce numéro permettra de recourir à la restitution du document probant par le Tiers-archivageur en cas de litige entre le client et le Cocontractant concernant le dit document.

**Signature électronique** : Désigne le procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache et ayant pour objet d'identifier la personne physique qui l'appose et de manifester son consentement aux obligations qui découlent du Document signé.

#### 3.2. Administration de la preuve sur la Signature de Documents

Il est convenu de façon expresse entre Cocontractant et le client que la Signature d'un Document, constituée par un clic sur un bouton renvoyant expressément à la notion de Signature électronique (« Signer », « Je signe électroniquement mon contrat », etc.) et après s'être identifié et authentifié (conformément au paragraphe « Accès aux services de Comptes à distance » du chapitre I « Modalités d'identification et responsabilité du client »), entraîne le consentement du client aux droits et obligations découlant du contenu du Document.

Le Cocontractant et le client acceptent que le client manifeste son consentement en cliquant sur des boutons, cases à cocher, boutons radio, liens hypertextes et/ou en saisissant un mot de passe à usage unique reçu par SMS et/ou en s'authentifiant avec Certicode Plus et/ou en utilisant tout autre moyen mis à sa disposition. Ces actions font preuve des données et des faits qu'elles matérialisent.

Le Cocontractant et le client conviennent que, sauf preuve contraire, les enregistrements par les systèmes informatiques du Cocontractant, de la Banque et de leurs Prestataires en charge de la validation des Signatures électroniques, le document PDF comportant la Signature du client ou bien leur reproduction sur un support électronique ou papier, font foi entre les parties quant à l'existence d'un Document signé par le client et quant à son contenu.

En cas de contradiction entre les supports, les enregistrements stockés dans le système informatique du Tiers-archivageur prévaudront.

Les enregistrements informatiques seront conservés dans des conditions de

nature à garantir leur sécurité et leur intégrité dans le temps, conformément aux exigences de l'article 1366 du Code civil.

#### 3.3. Description

Après l'accès au service (tel que décrit dans le Chapitre I des présentes Conditions), il est donné au client la possibilité de souscrire à des produits ou services proposés par le Cocontractant donnant lieu à Signature de Documents, le client pouvant par ailleurs être amené à accéder à des services nécessitant la Signature de Documents tel que des questionnaires ou des formulaires.

Le document à signer est présenté sous la forme d'un document électronique au format PDF, au sein de son Espace Client Internet. Le client prend connaissance du Document présenté, puis s'il décide de le signer, procède à une Signature par voie électronique par un clic sur un bouton renvoyant expressément à la notion de Signature électronique (« Signer », « Je signe électroniquement mon contrat », etc.).

Le Document est alors signé électroniquement au format PDF, il fait l'objet d'une certification et d'un horodatage, par l'intermédiaire de l'Autorité de certification puis est renvoyé aux systèmes informatiques de la Banque et du Cocontractant et chez le Tiers-archivageur. Les systèmes informatiques du Tiers-archivageur vérifient alors notamment :

- que le Document signé n'a pas été modifié depuis sa signature électronique,
- que le Certificat de l'Autorité de certification est valide au moment de la réception du document signé par le Cocontractant,
- que le Document signé par le client est bien celui qui lui a été présenté, sans modification, ajout ou suppression autre que l'ajout de sa Signature.

Si ces conditions sont toutes vérifiées, un exemplaire du Document est mis à disposition du client sous forme de document PDF. Il peut stocker le Document sur son ordinateur, et également en réaliser une copie papier. Ce Document lui est en permanence mis à disposition sur son Espace Client Internet.

Si les conditions ne sont pas toutes vérifiées, le Document est détruit et est considéré comme nul et non avenue. Le client peut cependant recommencer une nouvelle opération de Signature.

Le Document signé par le client, ainsi que les résultats de cette vérification et les éléments ayant permis d'en réaliser la vérification sont consignés dans des enregistrements techniques horodatés.

Ces enregistrements sont contresignés par le système informatique du Cocontractant ou du Prestataire.

#### 3.4. Obligations

Le client doit, concernant la Signature de Documents :

- s'assurer qu'il ne signe un Document qu'après avoir utilisé le moyen recommandé par le Cocontractant d'accès à l'Espace Client Internet,
- signaler toute anomalie constatée à son Centre de Relation et d'Expertise Client.

Le Cocontractant doit :

- mettre en œuvre les moyens de l'état de l'art permettant d'effectuer les opérations de vérification décrites et refuser de prendre en compte un acte dont la Signature n'aurait pas été validée correctement,
- conserver les éléments de preuve comprenant le Document signé par le client conformément à la réglementation sur la conservation des actes signés électroniquement pour le compte des clients.

### 4. Le service d'espace d'échange sécurisé de documents

L'espace d'échange sécurisé de documents proposé sur l'Espace Client Internet et via l'application mobile « La Banque Postale » permet, dans le cadre d'un projet ou pour faciliter l'accomplissement d'un acte de gestion, d'échanger des documents électroniques avec la Banque et réciproquement. Il peut être utilisé par le client pour envoyer tout type de justificatifs. Ce service n'a pas vocation à stocker des documents de façon pérenne et est disponible uniquement après création d'un espace d'échange ad hoc par la Banque.

## VIII. LA BANQUE POSTALE CHEZ SOI (LBPCS)

L'agence à distance « La Banque Postale Chez Soi » (LBPCS) met à disposition des clients les services suivants :

- La mise à disposition d'une ligne téléphonique et d'une adresse postale dédiées pour joindre les conseillers à distance ;
- Un service de demande de rappel (Web CallBack) par un conseiller à distance, disponible sur l'Espace Client Internet.

Par ailleurs, le client dispose de la faculté de se rendre dans le bureau de poste de son choix afin de réaliser ses opérations ou demander un conseil sur un produit ou un service selon les conditions prévues dans les conventions des produits ou services souscrits par lui.

#### 1. Adhésion à l'agence LBPCS

Outre les conditions fixées en préambule des présentes Conditions Générales Banque à distance, l'adhésion à l'agence « La Banque Postale Chez Soi » est limitée aux personnes majeures capables ayant le statut de résident au regard de la réglementation fiscale française.

#### 2. Conditions d'utilisation des services de l'agence LBPCS par Internet

Le service de l'agence LBPCS par Internet Web CallBack est accessible au client via son Espace Client Internet, après identification et authentification selon les modalités prévues au chapitre I des présentes. Ce service est disponible aux plages horaires indiquées sur l'Espace Client Internet.

**Service de « Web Callback » (rappel immédiat par un conseiller à distance)**

Depuis la page contact de son Espace Client Internet et dans certains écrans de souscription, le client peut saisir une demande de rappel. Si des conseillers à distance sont disponibles au moment de la demande et si le client le souhaite, le rappel est immédiat. Si le client souhaite être rappelé ultérieurement, il peut remplir une demande de prise de rendez-vous en choisissant le créneau horaire préféré.

Le numéro de téléphone proposé par défaut sera le dernier numéro de téléphone du client connu par la Banque, étant précisé que le client pourra toujours renseigner un autre numéro lors de sa demande de rappel.

### **3. Conditions d'utilisation des services de l'agence LBPCS par téléphone**

Les services LBPCS par téléphone requièrent que le client dispose d'un poste téléphonique à fréquences vocales.

Le client dispose d'une ligne téléphonique dédiée, accessible aux plages horaires indiquées sur son Espace Client Internet, en composant le 0 969 364 567 (service gratuit + prix appel).

Le client conserve la possibilité de recourir aux services de Comptes à distance par téléphone proposés au chapitre I des présentes.

### **4. Adresse postale dédiée**

Le client peut contacter son agence LBPCS par voie postale à l'adresse suivante :

La Banque Postale – Service La Banque Postale Chez Soi  
Centre de Relation et d'Expertise Client La Banque Postale  
45900 La Source Cedex 09

### **5. Résiliation de l'adhésion à l'agence LBPCS**

Le client peut, à tout moment, demander la résiliation de son adhésion à l'agence LBPCS auprès d'un conseiller à distance.

En cas d'évolution de la situation du client par rapport aux conditions d'éligibilité au service prévues ci-dessus à l'article 1 du présent chapitre, la Banque peut résilier l'adhésion dans les conditions prévues à l'article 3 du chapitre IX.

La résiliation de l'adhésion à l'agence LBPCS n'entraîne pas la clôture du compte ou des autres services souscrits par le client ; elle implique une affectation du client dans le bureau de poste de son choix.

En cas de clôture de l'intégralité des comptes du client ou en cas de résiliation des Conditions Générales Banque à distance, l'adhésion prend fin automatiquement.

### **6. Mon Agence**

L'agence à distance « La Banque Postale Chez Soi » peut porter le nom de « Mon Agence » pour certaines catégories de clients spécifiques, en fonction de critères d'éligibilité fixés par la Banque.

Le client bénéficiant du service LBPCS sous le nom « Mon Agence » pourra bénéficier d'une ligne téléphonique dédiée supplémentaire dont le numéro lui sera communiqué lors de son adhésion.

L'adhésion du client à « La Banque Postale Chez Soi » n'est pas remise en cause s'il venait à ne plus remplir les critères d'éligibilité de « Mon Agence », sauf résiliation du client dans les conditions de l'article 5.

## **IX. CONDITIONS COMMUNES AUX SERVICES DE BANQUE À DISTANCE**

### **1. Messagerie électronique sécurisée**

La messagerie électronique sécurisée, proposée sur l'Espace Client Internet et via l'application mobile « La Banque Postale », permet de correspondre avec la Banque et réciproquement. Elle peut être utilisée par le client pour obtenir des informations sur les produits et services proposés par la Banque. La réalisation de certaines opérations financières peut être demandée via la messagerie sécurisée lorsque les conditions d'utilisation des produits ou services concernés le prévoient expressément, et sous réserve qu'un conseiller de La Banque Postale ait effectué un appel de confirmation avant la réalisation de ladite opération financière (spécifiquement une prise d'ordre) ou si le client est injoignable par voie téléphonique qu'il ait adressé un mail de confirmation par la messagerie sécurisée avant la réalisation de l'opération.

La messagerie électronique sécurisée peut également être utilisée pour demander la résiliation de tout ou partie d'un service ou d'un contrat.

### **2. Assistance technique**

Si le client rencontre des difficultés dans l'utilisation des services, l'équipe d'assistance technique est à sa disposition du lundi au samedi de 8h à 20h (heures métropole) en composant le 3639 (service gratuit + prix appel). Pour les appels depuis l'international, le numéro est le + 33 1 45 45 36 39 (service gratuit + prix d'un appel international vers la France).

Le client a également la possibilité de renseigner le formulaire d'assistance technique disponible sur le site Internet de la Banque. La Banque répondra au client par courrier électronique ou par téléphone.

### **3. Suspension - Résiliation d'un (des) service(s)**

La Banque peut à tout moment résilier tout ou partie des services par courrier simple adressé au client. La résiliation prend alors effet à l'expiration d'un délai de 60 jours. Cependant, en cas de comportement gravement répréhensible du client ou de non-respect des clauses contractuelles relatives à la banque à distance, la Banque pourra de plein droit et immédiatement en suspendre l'exécution.

Le client peut à tout moment résilier tout ou partie des services par simple lettre adressée au Centre de Relation et d'Expertise Client teneur de compte. La résiliation prend alors effet dès réception de la demande par la Banque.

Le client peut également résilier tout ou partie des services par Messagerie

Électronique Sécurisée conformément à l'article L.215-1-1 du Code de la consommation, reproduit ci-après : « Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.»

Enfin, les services sont résiliés de plein droit lorsque le client ne possède plus aucun compte à la Banque. En revanche, la résiliation d'un service n'emporte pas résiliation des présentes conditions.

### **4. Responsabilité**

La Banque s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement des services. Elle ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services par le client ; en cas de divulgation des codes personnels à une personne non autorisée ; en cas d'informations inexacts communiqués par le client ; en cas de défaillance dans le fonctionnement des matériels ou des réseaux de communications électroniques ou toute erreur imputable aux gestionnaires de ces réseaux ; en cas de dommages directs ou indirects tels que perte financière, perte de données, virus ou bogues ; en cas de piratage et/ou d'utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe du client du fait d'une erreur de manipulation de la part du client, de la négligence de celui-ci ou d'un virus affectant le matériel informatique utilisé ; en cas d'indisponibilité des services pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit, ou du fait d'un tiers.

Le client s'engage au respect des conditions d'utilisation et au respect des instructions liées à la sécurité des services. Le client fait son affaire personnelle des relations contractuelles avec son fournisseur d'accès ou son opérateur.

Le client est seul responsable du matériel informatique qu'il utilise ainsi que de l'usage, de la garde, de la conservation et de la confidentialité de son identifiant et mot de passe qui lui sont personnels.

### **5. Protection des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet de traitements dont le responsable est La Banque Postale, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Ces données sont traitées pour les finalités et sur les bases juridiques indiquées ci-après :

- Pour l'exécution du contrat : la gestion des services souscrits pendant la durée de la relation contractuelle.
- Pour satisfaire à une obligation légale et réglementaire : la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Les données du client seront conservées à ce titre pendant 5 ans.
- Dans l'intérêt légitime de la Banque : la lutte contre la fraude, pendant les délais légaux de prescription applicables.

Par ailleurs, les données à caractère personnel peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie postale ou par téléphone, dans l'intérêt légitime de la Banque, ou par voie électronique, sous réserve du consentement du client, et conservées à ce titre pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Concernant l'application mobile « La Banque Postale », les données de géolocalisation sont recueillies pour diriger le client vers le bureau de poste le plus proche.

L'accès au contenu de la bibliothèque d'images et de vidéos permet au client de bénéficier du service de récupération des pièces justificatives numérisées. Des données biométriques (telles que les empreintes digitales) sont utilisées à des fins d'authentification.

Ces données sont recueillies par le Terminal et stockées de manière sécurisée dans celui-ci.

Les données biométriques, ci-dessus, ne sont en aucun cas accessibles aux Applications ou transmissibles à la Banque.

Le paramétrage de ces fonctionnalités, propres au Terminal, est du ressort du client qui pourra en configurer l'activation ou la désactivation depuis les paramètres de celui-ci.

Dans le cadre de Paylib entre amis, les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement par La Banque Postale en qualité de responsable du traitement afin de permettre au client d'envoyer et de recevoir de l'argent de manière fiable et sécurisée. Ces traitements sont fondés sur l'exécution du contrat dans la mesure où l'envoi du virement et sa réception par le bénéficiaire s'inscrivent dans l'exécution de la présente convention de compte. L'application mobile « La Banque Postale » pourra accéder aux contacts présents dans le répertoire téléphonique du client, avec son consentement qu'il pourra révoquer à tout moment, via le menu système de gestion des droits accordés aux applications, dans les paramètres système de son téléphone.

Les données à caractère personnel collectées sont obligatoires pour bénéficier des

services. A défaut, les services ne pourront pas être exécutés, ou le client ne pourra pas bénéficier de certains services (localisation des bureaux de poste, récupération des pièces justificatives numérisées).

Elles sont destinées à la Banque et pourront être communiquées aux sociétés du Groupe auquel elle appartient et à ses sous-traitants ou partenaires pour les traitements et finalités cités ci-avant. Elles pourront également être communiquées à toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement à tout tiers autorisé.

Le client peut à tout moment dans les conditions prévues par la loi, accéder à ses données à caractère personnel, s'opposer pour un motif tenant à sa situation particulière à leur traitement ou s'opposer sans motif au traitement de ses données à caractère personnel dans le cadre des opérations de prospection commerciale, faire rectifier ses données à caractère personnel, demander leur effacement sauf si elles sont nécessaires à l'exécution des services ou au respect d'obligations légales ou pour permettre à la Banque de constater ou d'exercer ses droits, la limitation de leur traitement, ou leur portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au contrat ou au traitement desquelles il a consenti. Il peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné. Il peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Le client peut exercer ses droits via la messagerie sécurisée de son espace client « banque en ligne » ou bien en s'adressant par courrier à La Banque Postale - Service Relations Clients - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06, en précisant ses nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité.

Les données à caractère personnel peuvent, à l'occasion de certaines opérations, faire l'objet d'un transfert vers des sous-traitants établis dans un pays situé hors de l'Union Européenne. Ces prestataires exécutent des tâches opérationnelles pour le compte de La Banque Postale en lien avec les finalités de traitement telles que décrites ci-dessus. Dans certains cas, ces sous-traitants peuvent être situés dans des pays ne faisant pas l'objet d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne. Les transferts vers ces sous-traitants sont encadrés par la conclusion de Clauses Contractuelles Types (CCT) reconnues par la Commission européenne ou par le recours à un sous-traitant ayant adopté des règles contraignantes reconnues par les autorités de contrôles européennes. Afin d'obtenir une copie des mesures mises en place ou savoir où elles sont disponibles, le client peut adresser une demande écrite au Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale, par courrier à l'adresse indiquée plus bas.

La Banque Postale a désigné un Délégué à la protection des données dont les coordonnées sont : Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, le client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## **6. Propriété intellectuelle**

Les contenus, notamment les textes, logiciels, documents sonores, photographies et dessins qui apparaissent ou sont disponibles sur les services, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de la Banque et/ou de ses partenaires le cas échéant.

A ce titre, le client s'engage, sans que cette liste ne soit limitative, à ne pas représenter ou reproduire des contenus, des codes objets ou des codes sources des services, sans autorisation expresse de la Banque et/ou de ses partenaires.

Tous les droits de reproduction sont réservés, y compris pour les documents téléchargeables et les représentations photographiques. Les documents ne peuvent faire l'objet de copie qu'à titre d'information, la copie étant réservée au seul usage privé.

Toute violation de l'un des droits d'auteur, à savoir toute reproduction ou représentation en tout ou partie, des contenus, des codes objets ou des codes sources des services, de quelque manière que ce soit, est interdite.

Les marques qui apparaissent sur les services sont des marques protégées de la Banque et/ou de ses partenaires. Toute reproduction ou utilisation de ces marques sans autorisation expresse de la Banque et/ou de ses partenaires est interdite.

Il en est de même des bases de données figurant au sein des services dont le contenu est protégé par les dispositions des articles L. 341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

## **7. Mise en garde**

Les services de banque à distance peuvent contenir des liens vers des sites ou des applications de tiers. La Banque n'exerce aucun contrôle sur ces sites et applications, et n'assume par conséquent aucune garantie quant à la disponibilité de ces sites, produits ou services proposés sur ou à partir de ces sites ou applications.

Les performances des produits d'épargne et de placement indiquées ne sont que le reflet d'une situation constatée à un instant donné et ne sauraient, en aucun cas, préjuger de l'évolution des taux et des cours des produits concernés.

La Banque attire tout particulièrement l'attention du client sur le fait que l'utilisation et l'interprétation des informations relatives aux produits financiers peut parfois nécessiter des connaissances spécifiques et approfondies.

Les informations relatives aux produits et services bancaires ou financiers sont

communiquées à titre strictement indicatif, même si elles sont issues de sources sérieuses, réputées fiables.

Elles ne sauraient constituer de la part de la Banque :

- une offre d'achat, de vente, de souscription ou de services (notamment s'agissant des produits bancaires, financiers ou d'assurance) ;
- une sollicitation assimilable à une opération de démarchage au sens de l'article L. 341-1 et suivants du Code monétaire et financier ;
- une offre d'achat ou de vente de valeurs mobilières ou de tout autre produit d'investissement ;
- un quelconque conseil ;
- une opération d'appel public à l'épargne.

L'accès à tout ou partie des produits et services décrits peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes ou de certains pays. Aucun des produits ou services alors présentés ne sera fourni par la Banque à une personne si la loi de son pays d'origine, ou de tout autre pays qui la concernerait, l'interdit.

Le client est prié de s'assurer qu'il est juridiquement autorisé à se connecter aux services de banque à distance dans le pays à partir duquel la connexion est établie.

## **8. Tarification**

Les conditions tarifaires applicables aux services optionnels de la Banque à distance sont indiquées dans la brochure « Conditions et tarifs des prestations financières applicables aux particuliers ».

L'accès aux services de Comptes à distance est gratuit. Seuls les coûts de communication et de connexion sont facturés au client directement par le fournisseur d'accès à Internet, Internet Mobile et/ou l'opérateur de téléphonie fixe / mobile.

## **9. Révision des tarifs et des clauses**

### **Modifications financières**

La Banque se réserve le droit de modifier les tarifs des services de Banque à distance. Les nouvelles conditions tarifaires seront portées à la connaissance du client par écrit deux mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation de ces modifications tarifaires.

### **Modifications non-financières**

La Banque se réserve le droit de modifier les clauses des services de Banque à distance, d'en ajouter ou d'en supprimer pour les adapter aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la clientèle. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance du client par écrit deux mois avant leur entrée en vigueur. Leur acceptation résultera de la poursuite de ses relations avec la Banque. En cas de désaccord, le client peut résilier son adhésion aux services.

## **10. Service client-traitement des réclamations**

Le client qui souhaite une information sur la bonne exécution de son contrat ou déposer une réclamation peut le faire depuis son Espace client Internet du site [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr) ou en s'adressant à son bureau de poste ou en contactant son Service Clients, soit par courrier à l'adresse figurant dans ses relevés de compte, soit par téléphone au 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel).

La Banque s'engage à répondre dans les meilleurs délais. Pour les réclamations plus complexes ou pour lesquelles des recherches sont nécessaires, La Banque Postale s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables et d'apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum. Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, La Banque Postale communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours ouvrables.

En cas de désaccord avec la réponse apportée à la réclamation écrite (datée de moins d'un an et signée) ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation, le client peut saisir gratuitement le Médiateur de la consommation.

La demande de médiation devra être accompagnée d'une copie de la réclamation initiale écrite.

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale peut être saisi à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale  
115 rue de Sèvres - Case Postale G009  
75275 Paris CEDEX 06

Ou sur le site internet : [mediateur.groupe.laposte.com](http://mediateur.groupe.laposte.com)

Le dépôt en ligne d'une demande de médiation est à privilégier.

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible sur son site Internet, ou auprès de La Banque Postale, dans les Centres de Relation et d'Expertise Client ou dans les bureaux de poste. Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable ou leur proposera une solution de règlement du litige, à défaut d'accord entre les parties.

En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, le client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

\*\*\*\*\*

# Alliatys – Dispositions Générales valant Notice d'information

## Janvier 2024

### PRÉAMBULE

La Banque Postale, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, au capital de 6 585 350 218 € – Siège social : 115, rue de Sèvres, 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 023 424 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), IDU REP Papiers FR231771\_03JRYJ), a souscrit des contrats d'assurance collectifs avec différents Assureurs pour proposer les garanties d'assurance du présent contrat.

Les garanties « Sécurité Chèques », « Sécurité Cartes / Sécurité Paiement mobile sans contact », « Sécurité Frais annexes forfaitaires liés à la Fraude sur Internet », « Sécurité Espèces », « Sécurité Clés / Papiers », « Sécurité Produits Nomades », « Sécurité Fraude » sont issues du contrat d'assurance collective de dommages Alliatys souscrit par La Banque Postale auprès de CNP Assurances IARD, dénommée sous la marque La Banque Postale Assurances IARD – Société Anonyme au capital de 146 952 480 euros. Siège social : 4 Promenade Cœur de ville, 92130, Issy-les-Moulineaux. RCS Nanterre 493 253 652. Entreprise régie par le Code des assurances. IDU REP Papiers FR232845\_03ISOI.

La garantie « Sécurité Juridique » information juridique téléphonique et protection juridique « achat d'un bien et prestation de service & aide aux victimes » est issue du contrat d'assurance collective de dommages Alliatys n° 504 338 souscrit par La Banque Postale auprès de la Société Française de Protection Juridique, dont la marque commerciale est Groupama Protection Juridique (GPJ), Entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 2 216 500 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 321 776 775 dont le siège social est situé 8 - 10, rue d'Astorg, 75008 Paris.

La garantie « Forfait Décès accidentel » est issue du contrat d'assurance groupe à adhésion facultative « Forfait Décès accidentel », souscrit par La Banque Postale auprès de CNP Assurances Santé Individuelle, dénommée sous la marque La Banque Postale Assurance Santé – Société Anonyme au capital de 3 336 000 euros. Siège social : 4 Promenade Cœur de ville, 92130, Issy-les-Moulineaux. RCS Nanterre 440 165 041. Entreprise régie par le Code des assurances. IDU REP Papiers FR233211\_030JEH.

La garantie « Protection de l'Identité », est issue :

- du contrat d'assurance collective de dommages n° 504 714 souscrit par La Banque Postale auprès de la Société Française de Protection Juridique, dont la marque commerciale est Groupama Protection Juridique (GPJ), Entreprise

régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 2 216 500 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 321 776 775 dont le siège social est situé 8 - 10, rue d'Astorg, 75008 Paris.

- du contrat de prestations de services n° 201 403 souscrit par La Banque Postale auprès d'iProtego, prestataire intervenant sur le volet technique de la garantie « E-réputation », Société par Action Simplifiée au capital de 40 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 518 552 088, dont le siège social est situé 13, rue Trigance, 13002 Marseille, par l'intermédiaire de Gras Savoye, Société de courtage en assurances, Société par Action Simplifiée au capital de 1 432 600 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 311 248 637 et à l'ORIAS sous le numéro 07 001 707 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), dont le siège social est situé au 33, Quai de Dion Bouton, 92800 Puteaux.
- du contrat d'assurance collective de dommages n° NC20140001 souscrit par La Banque Postale auprès de CNP Assurances IARD, dénommée sous la marque La Banque Postale Assurances IARD – Société Anonyme au capital de 146 952 480 euros. Siège social : 4 Promenade Cœur de ville, 92130, Issy-les-Moulineaux. RCS Nanterre 493 253 652. Entreprise régie par le Code des assurances. IDU REP Papiers FR232845\_03ISOI.

La gestion de la garantie « Protection de l'Identité » est déléguée à Groupama Protection Juridique qui intervient pour le compte de La Banque Postale Assurances IARD.

L'ensemble de ces garanties a été négocié par l'intermédiaire de CNP Assurances Conseil et Courtage, dénommée sous la marque La Banque Postale Conseil en Assurances – Société Anonyme au capital de 117 386 euros. Siège social: 4 Promenade Cœur de ville 92130, Issy-les-Moulineaux. RCS Nanterre : 632 029 302 – Courtier d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 023 485.

Les prestations et garanties dont bénéficient les Adhérents dépendent du contrat d'assurance collective auquel ils adhèrent : Alliatys, Alliatys Plus ou Alliatys Plus option Enfants\*.

\* Le produit Alliatys Plus option Enfants n'est plus commercialisé depuis le 01/01/2019.

### BON A SAVOIR

En cas de perte ou de vol de vos moyens de paiement, faites immédiatement opposition en contactant le 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel). Depuis l'international vous pouvez contacter le +33 9 69 39 99 98 (service gratuit + prix d'un appel international vers la France).

## CONTACTS ET COORDONNÉES

## POUR TOUTE INFORMATION, DÉCLARATION DE SINISTRE OU DEMANDE DE PRESTATION

Garanties	Interlocuteur	Numéro de téléphone et/ou fax	Adresse Postale	Horaires d'ouverture
Sécurité Chèques Sécurité Cartes / Sécurité Paiement mobile sans contact Sécurité Frais annexes forfaitaires liés à la Fraude sur Internet Sécurité Espèces Sécurité Clés / Papiers Sécurité Produits Nomades (Vol des produits nomades sous condition d'agression ou d'effraction ; Communications frauduleuses du téléphone mobile)	Service Alliatys La Banque Postale	Tél : 0 800 04 14 48 (accès au service et appel gratuits) Site de déclaration de sinistre : <a href="https://www.alliatys.labanquepostale.fr/">https://www.alliatys.labanquepostale.fr/</a>	La Banque Postale Centre National de l'Assurance - Service Alliatys CS 30000 86610 Poitiers Cedex 09	Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h
Sécurité Fraude <i>Transactions effectuées par l'Assuré avec ses moyens de paiement</i>	Service Alliatys Sécurité Fraude	Tél : 01 41 43 63 70 (accès au service gratuit + coût d'appel selon l'opérateur) E-mail : <a href="mailto:sinistres.dom.ars@grassavoie.com">sinistres.dom.ars@grassavoie.com</a>	Service Sinistre ARS Alliatys Fraude 33, Quai de Dion Bouton CS 70001 92814 Puteaux Cedex	Du lundi au vendredi de 9h à 18h
Sécurité Juridique	Groupama Protection Juridique	Tél : 01 41 43 77 17 (accès au service gratuit + coût d'appel selon l'opérateur) E-mail : <a href="mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr">declaration.sinistre@protectionjuridique.fr</a>	Groupama Protection Juridique – Service Alliatys TSA 41234 92919 La Défense Cedex	Du lundi au vendredi de 9h à 20h
Forfait Décès accidentel	La Banque Postale Assurance Santé	Tél : 03 28 53 20 25 (coût d'appel selon l'opérateur) E-mail : <a href="mailto:fdacontact@lbpas.fr">fdacontact@lbpas.fr</a>	La Banque Postale Assurance Santé TSA 20144 51725 Reims Cedex	Du lundi au vendredi de 9h à 18h
Protection de l'Identité : - Information Juridique « Protection de l'Identité » - Protection Juridique « Usurpation d'Identité » - E-réputation - Indemnitaire « Usurpation d'Identité »	Groupama Protection Juridique	Tél : 01 41 43 78 78 (accès au service gratuit + coût d'appel selon l'opérateur) E-mail : <a href="mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr">declaration.sinistre@protectionjuridique.fr</a>	Groupama Protection Juridique – Service Alliatys TSA 41234 92919 La Défense Cedex	Du lundi au vendredi de 9h à 20h

Les termes débutant par une majuscule et utilisés au singulier comme au pluriel dans les présentes Dispositions Générales valant Notice d'information sont explicités dans le paragraphe DÉFINITIONS.

**DÉFINITIONS**

**Adhérent** : la personne physique désignée sur la demande d'adhésion en tant que « titulaire d'un Compte Bancaire ouvert à La Banque Postale » signataire de la demande d'adhésion et qui adhère aux contrats d'assurance collectifs, objets de la présente Notice d'information. Son adhésion est conclue en qualité de personne physique à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

**Aggression** : tout acte de violence commis par un Tiers provoquant des blessures physiques ou contrainte (menace) physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**Assuré** :

- **pour Alliatys et Alliatys Plus** : l'Adhérent, ainsi que toute personne physique cotitulaire du compte bénéficiaire (deux personnes physiques au maximum).

Pour les garanties Sécurité Chèques, Sécurité Cartes et Sécurité Espèces, est également couverte toute personne physique mandataire sur un Compte Bancaire (uniquement pour les Chèques et les Cartes émis au titre du Compte Bancaire assuré).

- **pour Alliatys Plus option Enfants\*** : l'Adhérent, ainsi que toute personne physique cotitulaire du Compte bénéficiaire, les enfants âgés de moins de 26 ans et les ascendants, fiscalement à charge de l'Adhérent et/ou de toute personne physique cotitulaire du Compte bénéficiaire.

Pour les garanties Sécurité Chèques, Sécurité Cartes et Sécurité Espèces, est également couverte toute personne physique mandataire sur un Compte Bancaire assuré (uniquement pour les Chèques et les Cartes émis au titre du Compte Bancaire assuré).

**Assureur(s)** :

- La Banque Postale Assurances IARD pour les garanties « Sécurité Chèques », « Sécurité Cartes / Sécurité Paiement mobile sans contact », « Sécurité Frais annexes forfaitaires liés à la Fraude sur Internet », « Sécurité Espèces », « Sécurité Clés / Papiers », « Sécurité Produits Nomades », « Sécurité Fraude », et pour la garantie indemnitaire « Usurpation d'Identité » dans le cadre de la garantie « Protection de l'Identité ».

- La Société Française de Protection Juridique, dont la marque commerciale est Groupama Protection Juridique, pour la garantie « Sécurité juridique » information juridique téléphonique et protection juridique « achat d'un bien et prestation de service & aide aux victimes », et pour les garanties Information Juridique « Protection de l'Identité », Protection Juridique « Usurpation d'Identité » et « E-réputation » dans le cadre de la garantie « Protection de l'Identité ».

- La Banque Postale Assurance Santé pour la garantie « Forfait Décès accidentel ».

**Carte** : toute carte de paiement et/ou de retrait à usage privé.

**Carte prépayée** : Toute carte de paiement rechargeable émise par La Banque Postale, dont la Cotisation est prélevée sur le Compte Bancaire assuré.

**Carte SIM** : la carte délivrée au titre d'un abonnement ou d'une formule prépayée et utilisée pour le fonctionnement du téléphone mobile des Assurés.

**Chèque** : toute formule de chèque à usage privé ou professionnel (à l'exclusion des chèques de voyage) délivrée à l'Assuré sur un Compte Bancaire assuré.

**Clés** : Toutes clés métalliques ou magnétiques actionnant les mécanismes d'ouverture des portes extérieures des habitations principale(s) et secondaire(s) de l'Assuré et des véhicules de l'Assuré, sous réserve des exclusions mentionnées au paragraphe « Exclusions spécifiques à la Sécurité Clés/Papiers ». Les clés numériques des véhicules de l'Assuré fournies par les constructeurs de véhicules rentrent également dans le cadre de cette définition.

**Compte Bancaire** :

- **pour les Adhérents au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys** : tout Compte Bancaire sur lequel est prélevée la Cotisation d'Alliatys ou tout compte d'épargne dont l'Assuré est titulaire ouvert à La Banque Postale (à l'exclusion des comptes propres des mandataires), ou le crédit renouvelable souscrit auprès de La Banque Postale Consumer Finance et rattaché au compte faisant l'objet de la garantie « Sécurité Cartes ».

- **pour les Adhérents au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys Plus et au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys Plus option Enfants\*** : tout Compte Bancaire, tout compte d'épargne ou tout compte support de carte dont l'Assuré est titulaire (à l'exclusion des comptes propres des mandataires) ouvert dans une banque ou un établissement financier dont le siège social est situé en France (à l'exclusion de l'utilisation frauduleuse de l'application de paiement mobile sans contact en cas de perte ou vol du téléphone mobile l'intégrant, lorsqu'elle concerne les comptes ouverts dans une banque ou un établissement financier autre que La Banque Postale), ou tout crédit renouvelable souscrit auprès d'une banque ou d'un établissement financier dont le siège social est situé en France et rattaché au compte faisant l'objet de la garantie « Sécurité Cartes ».

**Compte bénéficiaire** : le compte sur lequel est versée l'indemnisation.

**Contrat d'assurance collective de dommages** : contrat souscrit par une personne morale en vue de l'adhésion de toute personne intéressée par le bénéfice des garanties pour la couverture des risques autres que ceux mentionnés au premier alinéa de l'article L. 141-1 du Code des assurances.

**Cotisation** : versement effectué par l'Adhérent en contrepartie des garanties accordées par l'Assureur.

**Déchéance** : perte du droit à la garantie pour le sinistre en cause.

**Echéance annuelle** : début d'une année d'assurance, qui correspond à la date anniversaire de la date d'effet de l'adhésion figurant sur le certificat d'adhésion.

**Effets personnels** : vêtements revêtus par l'Assuré et objets à usage personnel en possession de l'Assuré au moment du sinistre, sous réserve des exclusions mentionnées au paragraphe « Exclusions spécifiques à la Sécurité Espèces ».

\* Le produit Alliatys Plus option Enfants n'est plus commercialisé depuis le 01/01/2019.

**Effraction** : tout forçement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou de clôture du domicile et du véhicule de l'Assuré.

**Facture** : le terme facture s'entend d'un document établi par le commerçant ou le prestataire et remis à l'Assuré comportant a minima les mentions suivantes : la date de sa rédaction, le nom, l'adresse et les mentions légales du prestataire, le nom, le prénom et l'adresse du client, la date d'exécution de la prestation, le libellé ainsi que le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

**Franchise** : somme déduite du montant de l'indemnité en cas de sinistre et restant à la charge de l'Assuré.

**IMEI** : le code IMEI (International Mobile Equipment Identity) est un numéro de série unique composé de 15 à 17 chiffres pour chaque téléphone mobile et sert à bloquer l'usage du mobile sur tous les réseaux, en cas de vol, ainsi aucune autre Carte SIM ne pourra être insérée.

**Nullité** : annulation pure et simple de l'adhésion qui est considérée comme n'ayant jamais existé. La nullité entraîne la conservation des cotisations versées par l'Adhérent aux Assureurs.

**Paiement mobile** : application de La Banque Postale permettant des transactions financières effectuées à partir d'un téléphone mobile intégrant la technologie sans contact NFC (Near Field Communication) auprès d'un commerçant équipé de terminaux de paiement dédiés et qui seront débitées via la Carte bancaire associée à un Compte Bancaire détenu à La Banque Postale.

**Papiers** : la carte nationale d'identité, la carte de séjour, le permis de conduire, le certificat d'immatriculation, le passeport, le permis bateau, le permis de chasse et le permis de pêche de l'Assuré.

**Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son partenaire de PACS ou son concubin, ascendants ou ses descendants.

## RÉSUMÉ DES PLAFONDS D'INDEMNISATION

GARANTIES*	ALLIATYS	ALLIATYS PLUS ET ALLIATYS PLUS OPTION ENFANTS
SECURITE CHEQUES	12 000 € par sinistre et par année d'assurance pour chaque Assuré	
SECURITE CARTES / SECURITE PAIEMENT MOBILE SANS CONTACT	3 000 € par sinistre et par année d'assurance pour chaque Assuré 600 € par sinistre et par année d'assurance pour chaque Assuré	
SECURITE FRAIS ANNEXES FORFAITAIRES LIES A LA FRAUDE SUR INTERNET	30 € par sinistre et par année d'assurance	
SECURITE ESPECES	1 600 € par année d'assurance pour chaque Assuré	<ul style="list-style-type: none"> <li>- espèces retirées avec une carte bancaire Visa Premier, Platinum et Infinite: 900 € par sinistre</li> <li>- pour les autres retraits : 500 € par sinistre</li> <li>- pour les Effets personnels : 150 € par sinistre</li> </ul>
SECURITE FRAUDE <i>Transactions effectuées par l'Assuré avec ses moyens de paiement</i>	15 000 € par sinistre et par année d'assurance, après application d'une franchise de 300 € par sinistre 1 500 € par sinistre et par année d'assurance pour les transactions entre particuliers couvertes au titre de la garantie après application d'une franchise de 300 € par sinistre	
SECURITE JURIDIQUE Information juridique téléphonique et Protection Juridique « Achat d'un bien et prestation de service et Aide aux victimes »	Seuil d'intervention : 230 € France, Principautés de Monaco et d'Andorre : prise en charge des frais et honoraires des intervenants (avocat, huissier ou commissaire de justice, expert ...) dans la limite d'un plafond de 7 650 € TTC par sinistre Autres pays garantis : prise en charge des frais et honoraires des avocats dans la limite d'un plafond de 4 575 € TTC par sinistre	
SECURITE PRODUITS NOMADES : COMMUNICATIONS FRAUDULEUSES DU TELEPHONE MOBILE	300 € par sinistre et par année d'assurance	
SECURITE PRODUITS NOMADES : VOL DES PRODUITS NOMADES SOUS CONDITION D'AGRESSION OU D'EFFRACTION	150 € par sinistre et par année d'assurance	
SECURITE CLES/PAPIERS	500 € par sinistre et par année d'assurance pour chaque Assuré	
FORFAIT DECES ACCIDENTEL	Capital forfaitaire de 4 000 € en cas de Décès accidentel de l'Assuré	
PROTECTION DE L'IDENTITE	Garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » : prise en charge des frais et honoraires des intervenants (avocat, huissier ou commissaire de justice, expert ...) dans la limite de : - pour la France : 10 000 € TTC par sinistre, - pour les autres pays : 4 575 € TTC par sinistre. Garantie Indemnitaire « Usurpation d'Identité » : prise en charge des frais générés et consécutifs à l'usurpation d'identité dans la limite de : 3 000 € par sinistre. Les garanties Protection Juridique « Usurpation d'Identité » et Garantie Indemnitaire « Usurpation d'Identité » sont limitées à un sinistre par année d'assurance. Garantie « E-réputation » : prise en charge des frais et honoraires des intervenants (avocat, huissier ou commissaire de justice, expert ...) dans la limite de : - pour la France : 10 000 € TTC par sinistre, - pour les autres pays : 4 575 € TTC par sinistre. Cette garantie est limitée à 2 sinistres par année d'assurance.	

\*Les garanties indiquées dans ce tableau sont définies dans les présentes Dispositions Générales valant Notice d'information

## DISPOSITIONS COMMUNES

### 1. Prise d'effet et durée de l'adhésion

L'adhésion prend effet le jour de la signature de la demande d'adhésion par l'Adhèrent sous réserve de l'encaissement de la cotisation. La date de prise d'effet de l'adhésion est rappelée dans le certificat d'adhésion adressé par La Banque Postale. Elle est conclue pour une durée d'un an et est ensuite reconduite tacitement d'année en année à son échéance annuelle tant qu'elle n'est pas résiliée par l'Adhèrent ou l'Assureur dans les conditions prévues à l'article 6.

### 2. Renonciation à l'adhésion

L'Adhèrent est informé :

- qu'il dispose d'un délai de renonciation de 30 jours calendaires pour renoncer à son adhésion sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir à compter du jour de la conclusion de l'adhésion ou à compter du jour de la réception du « Bulletin d'adhésion » et de la présente « Notice d'information » si cette dernière date est postérieure à la date de conclusion de l'adhésion. En cas de période de gratuité, le délai de renonciation court à partir du paiement de tout ou partie de la première prime.

- que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans la demande expresse de l'Adhèrent. L'Adhèrent a manifesté sa volonté pour que son adhésion prenne effet à la date figurant sur le « Bulletin d'adhésion ».

L'Adhèrent, qui a demandé le commencement de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de renonciation et qui use de son droit de renonciation, devra s'acquitter de la quote-part de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert.

Par dérogation, ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse de l'Adhèrent avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

L'Adhèrent qui souhaite exercer son droit de renonciation dans les conditions susvisées, peut utiliser le modèle de lettre, inséré ci-dessous, dûment complété par ses soins.

Cette lettre doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :

La Banque Postale – Centre de Relation et d'Expertise Client gestionnaire du Compte Bancaire (adresse et numéros de téléphone figurant sur les Relevés de compte de l'Adhèrent).

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné M [nom + prénom] ....., demeurant au ....., renonce à l'adhésion N° ..... [inscrire le numéro de l'adhésion] et demande le remboursement des sommes qui me sont éventuellement dues.

Date et signature. »

### 3. Modification de l'adhésion

- Toute modification de l'une quelconque des informations déclarées sur la demande d'adhésion doit faire l'objet d'une déclaration écrite adressée à La Banque Postale – Centre de Relation et d'Expertise Client gestionnaire du Compte Bancaire (adresse et numéros de téléphone figurant sur les Relevés de compte de l'Adhèrent).

- Pour toute modification consistant en une modification du type de compte assuré (passage d'un Compte Bancaire individuel à un Compte Bancaire joint ou d'un Compte Bancaire joint à un Compte Bancaire individuel), la nouvelle Cotisation sera prise en compte à compter de la prochaine Échéance annuelle de l'adhésion.

- Les conditions d'assurance Alliatys peuvent être modifiées chaque année à l'Échéance annuelle de l'adhésion, notamment la cotisation.

### 4. Changement de contrat Alliatys

Pour toute modification consistant en l'adhésion par l'Adhèrent à un autre contrat Alliatys, l'Adhèrent sera remboursé de la cotisation de l'ancien contrat Alliatys au prorata temporis et devra payer la nouvelle cotisation annuelle à partir de la date d'adhésion du nouveau contrat Alliatys. La date de prise en compte de la modification devient la nouvelle date de référence pour le calcul de la durée de l'adhésion annuelle.

### 5. Modifications des garanties d'assurance ou du montant de la cotisation suite à une modification du contrat d'assurance collectif

Les modifications apportées aux droits et obligations de l'Adhèrent lui seront notifiées par La Banque Postale 2 mois au moins avant leur entrée en vigueur.

### 6. Résiliation de l'adhésion

L'adhésion aux garanties d'assurance et aux services d'Alliatys, d'Alliatys Plus et d'Alliatys Plus option Enfants prend fin :

#### • de plein droit :

- en cas de clôture du Compte Bancaire ouvert à La Banque Postale pour Alliatys, ou du Compte bénéficiaire ou de tous les Comptes Bancaires ouverts à La Banque Postale, le cas échéant, pour Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants, dont l'Adhèrent est titulaire ;

- en cas de retrait de l'agrément de l'Assureur : à l'expiration du 40<sup>ème</sup> jour à 12h00 qui suit sa publication au Journal Officiel.

- en cas de résiliation du contrat d'assurance collective souscrit par La Banque Postale, l'adhésion prenant fin à l'Échéance annuelle qui suit celle de la date

de résiliation du contrat d'assurance collective. L'Adhèrent est informé de cette résiliation par écrit par La Banque Postale au plus tard 2 mois avant l'Échéance annuelle de son adhésion ainsi que, le cas échéant, des nouvelles conditions d'assurance et de services de nature similaire qui lui sont proposées par La Banque Postale. Dans ce cas, sans opposition de l'Adhèrent effectuée par tout moyen à sa convenance auprès de La Banque Postale – Centre de Relation et d'Expertise Client gestionnaire du Compte Bancaire (adresse et numéros de téléphone figurant dans ses relevés de compte) dans un délai de 2 mois à compter de l'information qui lui a été adressée, l'adhésion est automatiquement reconduite auprès des partenaires choisis par La Banque Postale pour le compte de l'Adhèrent, pour les nouvelles conditions d'assurance et de services.

#### • à l'initiative de l'Adhèrent :

- chaque année à l'Échéance annuelle de son adhésion : l'Adhèrent doit adresser sa demande selon les modalités prévues à l'article L 113-14 du Code des assurances et notamment par lettre simple au plus tard un mois avant l'échéance à La Banque Postale – Centre de Relation et d'Expertise Client gestionnaire du Compte Bancaire (adresse et numéros de téléphone figurant sur les Relevés de compte de l'Adhèrent). Le délai de résiliation est décompté à partir de l'envoi de la demande, le cachet de la poste faisant foi le cas échéant ;

- à tout moment, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date d'adhésion, sans frais ni pénalités : l'Adhèrent doit adresser sa demande de résiliation selon les modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances et notamment par lettre simple, à La Banque Postale – Centre de Relation et d'Expertise Client gestionnaire du Compte Bancaire (adresse et numéros de téléphone figurant sur les Relevés de compte de l'Adhèrent). La résiliation prend effet 1 mois après réception de la demande de résiliation. L'Assureur effectue un remboursement sous 30 jours de la cotisation déjà versée au prorata temporis de la période pour laquelle le risque a cessé de courir ;

- en cas de modification des garanties d'assurance ou du montant de la cotisation : l'Adhèrent dispose d'un délai de 2 mois à compter de l'envoi de la notification par La Banque Postale pour adresser sa demande de résiliation selon les modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances et notamment par lettre simple, à La Banque Postale – Centre de Relation et d'Expertise Client gestionnaire du Compte Bancaire (adresse et numéros de téléphone figurant sur les Relevés de compte de l'Adhèrent). Le délai de résiliation est décompté à partir de l'envoi de la demande, le cachet de la poste faisant foi le cas échéant.

#### • à l'initiative de l'un des Assureurs du contrat Alliatys, et après accord de La Banque Postale, l'adhésion peut être résiliée dans les cas et conditions suivants :

- chaque année à l'Échéance annuelle de l'adhésion (l'Assureur devant en informer l'Adhèrent par lettre recommandée, au moins 2 mois avant la date de l'échéance) ;

- en cas de non-paiement des cotisations ou d'une fraction de cotisation (article L 113-3 du Code des assurances) dans les 10 jours suivant son échéance périodique, l'Assureur peut sous préavis de 30 jours, suspendre les garanties par lettre recommandée valant mise en demeure, et, 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours mentionné ci-dessous, résilier l'adhésion ;

- en cas de sinistre (procédure prévue à l'article R 113-10 du Code des assurances). Dans ce dernier cas la résiliation ne prend effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de sa notification à l'Adhèrent. L'Adhèrent a la possibilité, dans le délai d'un mois à compter de la notification de la résiliation, de résilier les autres garanties ou contrats qu'il pourrait avoir souscrits ou dont il bénéficierait auprès de l'Assureur.

- à l'initiative de l'administrateur, du liquidateur judiciaire ou de l'Assureur. En cas de faillite personnelle, la résiliation intervenant dans un délai de 30 jours après l'envoi de la mise en demeure de l'administrateur judiciaire, si ce dernier n'a pas pris position sur la continuation des contrats.

### 7. Sanctions en cas de fausse déclaration

Toute omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions suivantes, prévues par le Code des assurances.

• Si elle est intentionnelle (article L 113-8 du Code des assurances) :

- la nullité de votre adhésion,

- les cotisations payées nous sont acquises et nous avons droit, à titre de dédommagement, au paiement de toutes les cotisations échues,

- vous devez nous rembourser les indemnités versées à l'occasion des sinistres qui ont affecté votre contrat.

• Si elle n'est pas intentionnelle (article L 113-9 du Code des assurances) :

- l'augmentation de votre cotisation ou la résiliation de votre adhésion lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre,

- la réduction de vos indemnités dans le rapport entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité, lorsqu'elle est constatée après sinistre.

### 8. Subrogation

Conformément aux dispositions de l'article L 121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers responsables du sinistre.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, du fait de l'Assuré, s'exercer en faveur de l'Assureur, ce dernier sera alors déchargé de ses obligations à l'égard de l'Assuré dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

### 9. Prescription

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

**Article L 114-1 du Code des Assurances :** « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

**Article L 114-2 du Code des assurances :** « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

**Article L 114-3 du Code des assurances :** « Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

#### Informations complémentaires :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

**Article 2240 du Code civil :** « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

**Article 2241 du Code civil :** « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

**Article 2242 du Code civil :** « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

**Article 2243 du Code civil :** « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

**Article 2244 du Code civil :** « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

**Article 2245 du Code civil :** « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

**Article 2246 du Code civil :** « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site Officiel « [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) ».

#### 10. Pluralité d'Assurances

Conformément aux dispositions de l'article L 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour un même risque, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et

dans le respect des dispositions de l'article L 121-1 du Code des assurances. Dans ce cas, l'Assuré doit prévenir tous les assureurs.

Dans ces limites, l'Assuré peut s'adresser à l'assureur de son choix. **Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages - intérêts) sont applicables.**

#### 11. Cotisation

Hors forfaits de produits et services : la cotisation annuelle T.T.C. est automatiquement prélevée (à l'adhésion puis à chaque Échéance annuelle) sur le Compte Bancaire désigné à cet effet par l'Adhérent.

Dans le cadre d'un forfait de produits et services : la cotisation trimestrielle T.T.C. correspondant au forfait de produits et services est automatiquement prélevée (à l'adhésion puis à chaque échéance trimestrielle) sur le Compte Bancaire désigné à cet effet par l'Adhérent.

#### 12. Protection des Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet de traitements dont les responsables de traitement sont Groupama Protection Juridique, CNP Assurances IARD, CNP Assurances Santé Individuelle, IProtego et La Banque Postale, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Elles sont traitées pour toutes les sociétés, en vertu du respect du contrat, pour l'adhésion, la gestion, l'exécution du contrat et pour la gestion des clients et des prospects.

Dans ce cadre, les données seront utilisées pour l'évaluation du risque et l'élaboration des statistiques et études actuarielles par CNP Assurances IARD, CNP Assurances Santé Individuelle et Groupama Protection Juridique.

En cas de conclusion du contrat d'assurance, vos données à caractère personnel seront conservées pendant la durée du contrat.

En l'absence de conclusion du contrat d'assurance, vos données à caractère personnel seront conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter de leur collecte par les sociétés ou à compter du dernier contact dont vous auriez pris l'initiative (demande de renseignements ou de documentation, par exemple).

Les données recueillies sont également nécessaires au respect d'obligations légales ou réglementaires et sont traitées, dans ce cadre, notamment, pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, vos données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle.

Les données sont utilisées dans l'intérêt légitime des sociétés Groupama Protection Juridique, CNP Assurances IARD, CNP Assurances Santé Individuelle, IProtego et La Banque Postale dans le cadre de la lutte contre la fraude et la cybercriminalité. A ce titre, les données collectées sont conservées pendant une durée maximale d'un an (1) à compter des alertes pour les qualifier et de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier en cas de fraude avérée.

Elles sont également utilisées dans l'intérêt légitime de La Banque Postale à des fins d'optimisation, de personnalisation et de ciblage des offres commerciales pour améliorer la relation commerciale et sont conservées sur une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Par ailleurs, elles peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie postale ou par téléphone, dans l'intérêt légitime de La Banque Postale ou par voie électronique, sous réserve de votre consentement, et conservées à ce titre pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact dont vous auriez pris l'initiative.

Enfin, CNP Assurances IARD et CNP Assurances Santé Individuelle peuvent être amenées à collecter des données de santé, sous réserve de votre consentement, au titre de l'instruction de votre sinistre. Les données de santé collectées sont conservées le temps nécessaire à l'exécution du contrat.

L'ensemble de ces données pourra être conservé au-delà des durées précitées, dans le respect des délais de prescription légaux applicables.

Les données à caractère personnel recueillies sont obligatoires ; à défaut, le contrat d'assurance ne pourrait être conclu.

Elles sont destinées à Groupama Protection Juridique, CNP Assurances IARD, CNP Assurances Santé Individuelle, IProtego, et La Banque Postale et pourront être communiquées aux sociétés du Groupe auquel elles appartiennent, à ses sous-traitants ou partenaires, le(s) distributeur(s) d'assurance, le(s) réassureur(s) ainsi que les personnes intéressées au contrat pour les traitements et finalités cités ci-avant.

Elles pourront également être communiquées à toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement à tout tiers autorisé, pour satisfaire à ses obligations légales ou réglementaires.

Les éventuels transferts de données effectués vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne se font en respectant les règles spécifiques qui permettent d'assurer la protection et la sécurité des données personnelles.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement. Il peut faire une demande de portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au contrat ou au traitement desquelles il a consenti. Il peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné. Le client peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Le client peut exercer ces droits en précisant son nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, en s'adressant par courrier au responsable de traitement :

- Pour Groupama Protection Juridique : TSA 41234 - 92919 La Défense Cedex.
- Pour CNP Assurances IARD : CNP Assurances IARD, Service DPO, TSA n° 16939, 4 Promenade Cœur de ville - 92130 Issy-les-Moulineaux ou par courriel : dpo.poleassurances@cnp.fr.
- Pour CNP Assurances Santé Individuelle : CNP Assurances Santé, Service DPO, TSA n° 16939, 4 Promenade Cœur de ville - 92130 Issy-les-Moulineaux ou par courriel : dpo.poleassurances@cnp.fr.
- Pour La Banque Postale : Service Relations Clients - 115, rue de Sèvres – 75275 Paris Cedex 06.
- Pour iProtego : 13, rue Trigance - 13002 Marseille.

Toute personne concernée par le traitement de ses données à caractère personnel peut s'adresser au Délégué à la Protection des Données :

- Pour CNP Assurances : CNP Assurances, Service DPO, TSA n° 16939, 4 Promenade Cœur de ville - 92130 Issy-les-Moulineaux ou par courriel : dpo.poleassurances@cnp.fr.
- Pour La Banque Postale : Délégué à la Protection des Données - 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06.
- Pour Groupama Protection Juridique : Délégué à la protection des données – TSA 41234 - 92919 La Défense Cedex ou par mail : contactdrpo@groupama-pj.fr.
- Pour iProtego : Délégué à la protection des données – 13 rue Trigance – 13002 Marseille.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, elle a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### 13. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone en vous inscrivant auprès de BLOCTEL - Worldline - Service Bloctel CS 61311 - 41013 Blois Cedex ou sur internet : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### 14. Autorité de contrôle

L'Autorité chargée du contrôle des entreprises d'assurance et des intermédiaires d'assurance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

### 15. Lutte Contre le Blanchiment des capitaux et le Financement du Terrorisme - Sanctions financières

Conformément aux dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, les Assureurs sont tenus à un devoir d'identification et de vérification de l'identité de l'Assuré et de son bénéficiaire effectif le cas échéant, à une connaissance actualisée de l'Assuré et de la relation d'affaires, ainsi qu'à une obligation de vigilance constante sur les opérations effectuées et leur cohérence au regard de la connaissance qu'ils ont de l'Assuré.

À ce titre, l'Assuré ou le cas échéant son représentant légal s'engage à donner aux Assureurs, en tant que de besoin, toutes informations utiles à la mise à jour de la connaissance client, de l'objet et de la nature de la relation d'affaires. De même, eu égard à l'obligation de vigilance constante des Assureurs sur les opérations, l'Assuré s'engage à leur fournir toutes informations utiles concernant notamment l'objet et la nature des opérations réalisées, l'origine et la destination des fonds, l'identité du (des) bénéficiaire(s) des fonds en produisant, le cas échéant, tout document probant. Ces vérifications pourront retarder l'exécution d'une opération, ce que l'Assuré reconnaît et accepte. À défaut d'obtenir les justifications nécessaires les Assureurs pourront ne pas exécuter ou annuler une opération et se réservent la possibilité de rompre la relation d'affaires. De même, les Assureurs sont tenus de respecter les sanctions financières nationales et internationales mises en place par les autorités compétentes à l'encontre d'un État, d'une personne ou d'un organisme. Afin de se conformer à leurs obligations, ils pourront être amenés à suspendre, ne pas exécuter ou annuler une opération et se réservent la possibilité de rompre la relation d'affaires.

### 16. Lutte contre la corruption

Les Assureurs sont tenus, dans le cadre des obligations légales, de contribuer à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence auprès de la clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires. Dans ce cadre, l'Assuré s'engage à respecter les dispositions relatives à la répression de la corruption et du trafic d'influence, de la prise illégale d'intérêt, du détournement de fonds publics et du favoritisme. En particulier, l'Assuré s'interdit de réaliser tout acte susceptible d'être qualifié de crime ou délit au regard des réglementations en vigueur, en France ou à l'Étranger.

L'implication de l'Assuré dans une activité prohibée ou l'absence d'éléments fournis par l'Assuré, sur demande de la Banque, permettant de justifier la conformité des opérations au regard des réglementations en vigueur, constitue un motif de rupture de la relation d'affaires.

Le Code de conduite du Groupe La Banque Postale, qui reprend les procédures mises en place par le Groupe en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, est accessible à l'adresse suivante :

<https://www.labanquepostale.com/a-propos/risques-conformite/code-de-conduite.html>

### 17. Loi applicable – Tribunaux compétents

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances. Toute action judiciaire relative aux contrats Alliatys sera de la seule compétence des tribunaux français. Toutefois, si l'Adhérent est domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre l'Assureur et l'Adhérent.

### 18. Langue utilisée

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

## LES GARANTIES

### LES ASSURANCES MOYENS DE PAIEMENT

#### SÉCURITÉ CHÈQUES

**Objet de la garantie** : rembourser l'Assuré des pertes pécuniaires qu'il subit en cas d'opérations de paiement, de retrait ou de virement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'un ou plusieurs de ses Chèques perdus ou volés pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys, dans la mesure où ces opérations frauduleuses relèvent de sa responsabilité et surviennent entre le moment de la perte ou du vol de ses Chèques et leur mise en opposition.

**Plafond de garantie (pour chaque Assuré)** : 12 000 € par sinistre et par année d'assurance. Toutes les utilisations frauduleuses commises à la suite de la même perte ou du même vol de Chèques constituent un seul et même sinistre.

**Territorialité** : monde entier.

#### EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE (SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE), l'Assuré doit :

- D'une part, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Chèques :
  - Faire immédiatement opposition et réaliser une contestation pour demander la prise en charge :
    - Par téléphone en appelant le 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel) - du lundi au vendredi de 8h à 19h, le samedi de 8h à 12h.
    - En se rendant au guichet d'un bureau de poste et en complétant l'imprimé remis par La Banque Postale.
    - Pour les autres Chèques (pour les Assurés au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants) : Faire opposition en se rendant auprès des agences des banques émettrices des Chèques concernés.
  - En cas de vol : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.
- D'autre part, dès qu'il constate sur le relevé de ses comptes le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Chèques perdus ou volés :
  - faire opposition auprès de La Banque Postale le plus rapidement possible, si cela n'a pas déjà été fait, via La Banque en Ligne, en contactant son Centre de Relation et d'Expertise Client ou le 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel)
  - déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h : 0 800 04 14 48 (accès au service & appel gratuits)
  - s'il s'agit d'une perte : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour l'utilisation frauduleuse.

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- la copie des Chèques perdus ou volés,
- la copie des lettres confirmant l'opposition des Chèques perdus ou volés ou la copie du courrier de contestation mentionnant les montants frauduleux,
- la copie du dépôt de plainte,
- la copie des relevés de l'ensemble de ses comptes attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement ainsi que, pour les Chèques non émis par La Banque Postale, la copie du ou des courriers qui lui ont été envoyés, reprenant le montant effectivement mis à sa charge pour les opérations relevant de sa responsabilité,
- si l'Assuré est un enfant de l'Adhérent, un double des deux premières pages de la dernière déclaration de revenu du titulaire et/ou du co-titulaire du Compte bénéficiaire.

L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire au dossier pour apprécier le bien-fondé de la demande.

#### SÉCURITÉ CARTES / SÉCURITÉ PAIEMENT MOBILE SANS CONTACT

**Objet de la garantie** : rembourser l'Assuré des pertes pécuniaires qu'il subit en cas :

- d'opérations de paiement, de retrait ou de rechargement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'une ou plusieurs de ses Cartes/ Cartes prépayées perdues ou volées (pour Alliatys, cartes émises par La Banque Postale) pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys,
- d'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de son téléphone mobile perdu ou volé, via l'utilisation de l'application et/ou Carte SIM de Paiement mobile sans contact pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys.

Dans la mesure où ces opérations frauduleuses relèvent de sa responsabilité et surviennent entre le moment de la perte ou du vol de ses Cartes ou de son téléphone mobile intégrant son application de Paiement mobile sans contact et leur mise en opposition, conformément au contrat porteur de la Carte et au contrat porteur de l'application de Paiement mobile sans contact.

#### Plafond de garantie (pour chaque Assuré) :

- en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte, y compris les opérations effectuées à crédit : 3 000 € par sinistre et par année d'assurance.
- en cas d'utilisation frauduleuse de l'application de Paiement mobile sans contact en cas de perte ou de vol du téléphone mobile intégrant, sur un compte de La Banque Postale : 600 € par sinistre et par année d'assurance.

Pour bénéficier de cette garantie, la cotisation de la Carte prépayée doit être prélevée sur le Compte Bancaire.

Le plafond des Cartes et le plafond de l'application de Paiement mobile sans contact sont cumulatifs en cas de perte ou de vol simultanés des deux moyens de paiement.

Toutes les utilisations frauduleuses commises à la suite de la même perte ou du même vol de Cartes ou du téléphone mobile intégrant une application de Paiement mobile sans contact constituent un seul et même sinistre.

Territorialité : monde entier.

#### EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE (SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE), l'Assuré doit :

- D'une part, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Cartes :
  - Faire immédiatement opposition :
    - Pour les Cartes émises par La Banque Postale : via l'application mobile « La Banque Postale », via l'Espace Client Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), auprès de son Centre de Relation et d'Expertise Client de La Banque Postale ou pour les Cartes interbancaires en appelant le :
      - 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel) - touche 2 - 24h/24, 7j/7,
      - +33 9 69 39 99 98 (service gratuit + prix d'un appel international vers la France) accessible depuis l'international et réaliser une contestation pour demander la prise en charge à l'aide du Formulaire de contestation d'opérations cartes bancaires, accessible via l'application mobile « La Banque Postale », via l'Espace Client Internet [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr), ou en bureau de poste.
    - Pour les autres Cartes (pour les Assurés au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants) : auprès des émetteurs concernés ;
    - Pour les Cartes prépayées émises par La Banque Postale : en appelant le serveur vocal interactif dédié aux cartes prépayées au +33 (0)9 69 36 70 20 (coût de la communication selon pays d'appel) depuis l'étranger.
  - En cas de vol : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.
- Dès qu'il constate la perte ou le vol de son téléphone mobile intégrant son application de paiement mobile sans contact :
  - Faire immédiatement opposition : auprès de son Centre de Relation et d'Expertise Client de La Banque Postale, si cela n'a pas déjà été fait en appelant le :
    - 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel) - 24h/24, 7j/7,
    - +33 9 69 39 99 98 (service gratuit + prix d'un appel international vers la France) accessible depuis l'international.
  - Faire immédiatement une demande de mise en opposition : de sa carte SIM et de son numéro IMEI auprès de son opérateur.
  - En cas de vol, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doit être mentionné son identité, ses coordonnées, les renseignements sur le téléphone mobile volé intégrant son application de paiement mobile sans contact (marque, modèle, couleur), les circonstances du vol, le nom de l'opérateur et le numéro IMEI.
- D'autre part, dès que l'Assuré constate sur le relevé de ses comptes le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Cartes perdues ou volées ou de son téléphone mobile intégrant son application de paiement mobile sans contact perdu ou volé :
  - faire opposition auprès de La Banque Postale le plus rapidement possible, si cela n'a pas déjà été fait, en contactant son Centre de Relation et d'Expertise Client, via La Banque en Ligne ou en contactant le 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel)
  - déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h : 0 800 04 14 48 (accès au service & appel gratuits)
  - s'il s'agit d'une perte : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse.

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- la lettre de confirmation de l'Assuré de la mise en opposition de la Carte SIM et du numéro IMEI de son téléphone mobile perdu ou volé,
- la copie du dépôt de plainte,
- la copie des relevés de l'ensemble de ses comptes attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement,
- pour les Cartes prépayées, le relevé des opérations carte imprimable sur Internet,
- pour les opérations effectuées frauduleusement à crédit, la copie du

relevé du crédit renouvelable,

- pour les Assurés au contrat Alliatys Plus : la copie du ou des courriers qui lui ont été envoyés par son (ses) établissements financiers, reprenant le montant des utilisations frauduleuses effectivement mises à sa charge pour les opérations relevant de sa responsabilité, stipulant la date de mise en opposition,
- si l'Assuré est un enfant de l'Adhérent, un double des deux premières pages de la dernière déclaration de revenus du titulaire et/ou du cotitulaire du Compte bénéficiaire.

L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire au dossier pour apprécier le bien-fondé de la demande.

#### SERVICE LIÉ À LA SÉCURITÉ CHÈQUES ET CARTES EXONÉRATION DES FRAIS D'OPPOSITION ET DE RENOUELEMENT

Objet : L'Assuré bénéficie d'une exonération des frais d'opposition pour les Chèques émis par La Banque Postale et des frais de renouvellement en cas de perte ou de vol de ses Cartes émises par La Banque Postale.

En cas de perte ou de vol : l'Assuré doit se signaler en tant qu'Adhérent Alliatys auprès de tous les Centres de Relation et d'Expertise Client dans lesquels sont gérés ses comptes (pour les comptes auxquels sont rattachés ses Cartes et ses Chèques perdus ou volés).

#### SÉCURITÉ FRAIS ANNEXES FORFAITAIRES LIÉS À LA FRAUDE SUR INTERNET

Objet de la garantie : verser à l'Assuré une somme forfaitaire de 30 € par sinistre et par année d'assurance, en cas d'utilisation frauduleuse sur Internet par un Tiers non autorisé, des données bancaires de l'Assuré sans que la Carte ait été volée ou perdue. Cette somme est destinée à compenser les désagréments consécutifs au préjudice subi (frais et démarches entreprises par l'Assuré auprès de son établissement financier à la suite de l'utilisation frauduleuse).

Territorialité : monde entier.

#### EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE (SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE), l'Assuré doit :

- Dès qu'il constate l'utilisation frauduleuse : entrer immédiatement en contact avec l'établissement financier émetteur de la carte qui lui indiquera les démarches à effectuer.
- L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :
  - la copie de la lettre contestant le débit frauduleux,
  - la copie du relevé de compte mentionnant le débit contesté.

L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire au dossier pour apprécier le bien-fondé de la demande.

#### SÉCURITÉ ESPÈCES

Objet de la garantie :

- garantir l'Assuré contre le vol des espèces (monnaie métallique et billets de banque), commis par un Tiers, retirées sur l'un de ses Comptes Bancaires en cas d'Aggression sur l'Assuré, en cas de malaise, d'étourdissement ou de perte de connaissance de l'Assuré ou en cas d'accident de la circulation impliquant l'Assuré, survenant pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys, dans la mesure où l'événement est dûment prouvé et survient dans les 2 jours calendaires suivant le retrait des espèces.
- rembourser à l'Assuré la Facture de remplacement des Effets personnels volés ou dégradés en même temps que le vol des espèces pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys.

Plafond de garantie (pour chaque Assuré) : 1 600 € par année d'assurance :

- pour les espèces retirées avec une Carte Bancaire Visa Premier, Platinum ou Infinie : à concurrence de 900 € par sinistre,
- pour les autres retraits : à concurrence de 500 € par sinistre,
- pour les Effets personnels : à concurrence de 150 € par sinistre.

Tous les Effets personnels volés ou dégradés au cours d'un même vol d'espèces constituent un seul et même sinistre.

Territorialité : monde entier.

#### EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE (SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE), l'Assuré doit :

- Dès qu'il constate le vol des espèces :
  - faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes mentionnant le vol d'espèces et, le cas échéant, le vol ou la dégradation des Effets personnels clairement listés,
  - déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h : 0 800 04 14 48 (accès au service & appel gratuits)

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- la copie du dépôt de plainte,
- la copie des relevés de l'ensemble de ses comptes attestant le débit des espèces volées,
- l'original ou une copie des Factures de remplacement des Effets personnels volés ou dégradés,
- si l'Assuré est un enfant de l'Adhérent, un double des deux premières pages de la dernière déclaration de revenus du titulaire et/ou du cotitulaire du Compte bénéficiaire.

L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire au dossier pour apprécier le bien-fondé de la demande.

#### SÉCURITÉ CLÉS / PAPIERS

(pour les Assurés au contrat Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants)

**Objet de la garantie :** rembourser l'Assuré :

- des frais de remplacement à l'identique de ses Clés (y compris les serrures) perdues ou volées pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys,
- des frais directs de remplacement de ses Papiers en cours de validité perdus ou volés pendant la durée de son adhésion au contrat Alliatys.

**Plafond de garantie (pour chaque Assuré) :** 500 € par sinistre et par année d'assurance.

**Territorialité :** monde entier.

**EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE (SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE), l'Assuré doit :**

- Dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Clés et/ou de ses Papiers :
  - en cas de perte de Papiers (carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation, passeport de l'Assuré) : faire le plus rapidement possible une déclaration de perte auprès des autorités compétentes,
  - en cas de vol de Papiers : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
  - en cas de vol de Clés : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
  - déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h : 0 800 04 14 48 (accès au service & appel gratuits)

L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :

- en cas de vol : la copie du dépôt de plainte ou, à défaut, une déclaration sur l'honneur fournie par le service de gestion des sinistres Alliatys,
- en cas de perte de Papiers (carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation, le passeport) de l'Assuré : tout document officiel attestant de la perte,
- en cas de perte d'autres Papiers (permis bateau, permis de chasse, permis de pêche de l'Assuré) ou de Clés : une déclaration sur l'honneur fournie par le service de gestion des sinistres Alliatys,
- pour le remboursement des Clés : une copie des Factures détaillées et acquittées correspondant aux frais engagés,
- pour le remboursement des Papiers : la copie (recto - verso) des nouveaux Papiers et l'original ou une copie des Factures correspondant aux frais engagés,
- si l'Assuré est un enfant de l'Adhérent, un double des deux premières pages de la dernière déclaration de revenus du titulaire et/ou du cotitulaire du Compte bénéficiaire.

L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire au dossier pour apprécier le bien-fondé de la demande.

#### SÉCURITÉ PRODUITS NOMADES : I/ GARANTIE VOL DES PRODUITS NOMADES SOUS CONDITION D'AGRESSION OU D'EFFRACTION

(Pour les Assurés au contrat d'assurance Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants)

**Objet de la garantie :** en cas de vol sous condition d'Aggression ou d'Effraction du produit nomade garanti commis par un Tiers, pendant la durée de son adhésion, rembourser à l'Assuré le coût du produit nomade de remplacement, figurant sur la Facture d'achat du vendeur du produit nomade de remplacement, hors frais d'installation et de montage, dans la limite du plafond garanti.

**Liste des produits nomades garantis :**

- baladeur numérique, écouteurs connectés,
- assistant numérique personnel, montre connectée,
- téléphone mobile/smartphone équipé de Carte SIM, de norme GSM dont l'Assuré est propriétaire et au titre duquel il possède une ligne auprès d'un opérateur téléphonique ou d'une société de commercialisation et de services,
- appareil photo numérique, caméra numérique,
- tablette numérique, liseuse.

**Plafond de garantie :** 150 € par sinistre et par année d'assurance.

**Limitation de garantie :** la garantie est limitée à un seul sinistre par an et intervient à défaut ou en complément d'une garantie dont l'Assuré pourrait être bénéficiaire par ailleurs.

**Territorialité :** monde entier.

**EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE (SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE), l'Assuré doit :**

- Dès qu'il constate le vol du produit nomade :
  - pour le téléphone mobile ou le smartphone, faire immédiatement une demande de mise en opposition ou de renouvellement de sa Carte SIM et de son numéro IMEI auprès de son opérateur,
  - pour tout produit nomade, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent

être mentionnés son identité, ses coordonnées, les renseignements sur le produit nomade garanti volé (marque, modèle, couleur), les circonstances du vol et pour le téléphone mobile le nom de l'opérateur et le numéro IMEI, - déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h : 0 800 04 14 48 (accès au service & appel gratuits)

L'Assuré doit alors transmettre au Service Alliatys :

- pour le téléphone mobile ou le smartphone : la lettre de confirmation de l'Assuré de la mise en opposition ou du renouvellement de sa Carte SIM,
- pour tout produit nomade, l'original ou une copie de la Facture du produit nomade garanti,
- la copie du dépôt de plainte,
- en cas d'Effraction : la copie de la déclaration à l'Assureur multirisque habitation et/ou automobile ou de la Facture de remplacement des serrures,
- une copie de la Facture de remplacement du produit nomade,
- l'attestation sur l'honneur de l'absence d'une autre assurance de son produit nomade ou, le cas échéant, le détail de l'indemnisation reçue de l'autre assureur.

L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire au dossier pour apprécier le bien-fondé de la demande.

#### SÉCURITÉ PRODUITS NOMADES : II/ GARANTIE DES COMMUNICATIONS FRAUDULEUSES DU TÉLÉPHONE MOBILE

**Objet de la garantie :** en cas de vol de son Téléphone mobile ou Smartphone : rembourser à l'Assuré le prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées entre le moment du vol de son mobile et la demande de mise en opposition de sa carte SIM.

**Téléphone mobile ou Smartphone :** tout téléphone mobile/smartphone équipé de Carte SIM de norme GSM dont l'Assuré est propriétaire et au titre duquel il possède une ligne auprès d'un opérateur téléphonique ou d'une société de commercialisation et de services.

**Plafond de garantie (pour chaque Assuré) :** 300 € par sinistre et par année d'assurance.

**Territorialité :** monde entier.

**EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE (SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE), l'Assuré doit :**

- Dès qu'il constate le vol de son téléphone mobile ou smartphone :
    - faire immédiatement une demande de mise en opposition de sa carte SIM et de son numéro IMEI auprès de son opérateur,
    - faire un dépôt de plainte pour vol, le plus rapidement possible.
  - Dès qu'il constate les communications effectuées frauduleusement par un Tiers :
    - le déclarer le plus rapidement possible au Service Alliatys en téléphonant au numéro gratuit - du lundi au vendredi de 8h30 à 18h : 0 800 04 14 48 (accès au service & appel gratuits)
- Détermination de l'indemnité : elle est calculée sur la base du relevé détaillé des communications frauduleuses sous réserve que l'Assuré fournisse au Service Alliatys :
- la copie du dépôt de plainte,
  - la lettre de confirmation de l'Assuré de la mise en opposition ou du renouvellement de sa carte SIM mentionnant la date et l'heure,
  - le relevé détaillé des communications frauduleuses.

L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire au dossier pour apprécier le bien-fondé de la demande.

#### SÉCURITÉ FRAUDE

**Objet de la garantie :** garantir à l'Adhérent, titulaire d'un Compte Bancaire, le remboursement des pertes pécuniaires directes qu'il subit en cas de Transaction frauduleuse, telle que définie ci-après, conclue entre lui-même et : un professionnel ou supposé professionnel se faisant passer comme tel ;

ou un particulier (dès lors que la transaction concerne exclusivement l'achat d'un véhicule terrestre à moteur ou une location saisonnière).

Les sommes concernées doivent être versées avec ses moyens de paiement de La Banque Postale ou tous moyens de paiement pour les Adhérents au contrat d'assurance collective de dommages Alliatys Plus ou Alliatys Plus option Enfants.

La nature du bien et/ou de la prestation devra être réalisée avec l'un de ses moyens de paiement (Carte, Chèque) détenus sur un Compte Bancaire.

**Définitions spécifiques relatives à la garantie Sécurité Fraude :**

**Transaction frauduleuse :** tout acte délictueux prévu et réprimé par les articles 313-1, 314-4, 441-1 à 441-11 du Code pénal relatifs aux faux en écriture, à l'escroquerie, à l'abus de confiance, commis intentionnellement par un Tiers dans l'intention d'en tirer un profit pécuniaire pour lui-même ou pour un Tiers complice, identifié ou non et lorsque ledit acte génère une perte pécuniaire directe pour l'Assuré, et dès lors que cet acte a pour fait générateur :

- un abus de qualité,

- une fausse qualité, identité,
- le faux et l'usage de faux,
- une utilisation frauduleuse par un Tiers des moyens de paiement La Banque Postale ou des éléments d'identification des moyens de paiement (ou tous moyens pour les titulaires du contrat d'assurance Alliatys Plus),
- un achat d'un bien ou d'une prestation à une société fictive ou sans réelle activité.

**Dans le cadre de la garantie « Sécurité Fraude », la définition retenue pour désigner le Tiers est la suivante :** toute personne, autre que l'Assuré/Adhérent, autre que les personnes ayant un lien de parenté, de subordination ou de préposition de fait ou de droit, autre que les aides à domiciles, autre que les personnes habilitées à utiliser les moyens de paiement de l'Assuré/Adhérent (procuration).

#### **Modalités d'application de la garantie :**

**Période de garantie :** la garantie porte sur les sinistres survenus et déclarés par l'Assuré portés à la connaissance de l'Assureur entre la date de prise d'effet et la date de cessation du contrat.

**Garantie subséquente :** 2 mois. Les réclamations ou déclarations intervenant après les 2 mois suivant la fin de la garantie ne seront pas couvertes.

**Clause de reprise du passé :** la garantie s'exerce pour des réclamations portées à la connaissance de l'Assureur entre la date d'effet et la date de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance collective de dommages pour des transactions frauduleuses survenues au plus tard 2 mois avant la date de prise d'effet, à condition que :

- l'Assuré n'ait pas connaissance de faits susceptibles de mettre en jeu la garantie lors de la souscription de cette dernière,
- le sinistre ne relève pas de la garantie d'un précédent contrat garantissant la responsabilité de l'Assuré,
- le sinistre est imputable à l'exercice correspondant à la date de la déclaration faite par l'Assuré.

**Territorialité :** France, Principautés d'Andorre et de Monaco, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon, Royaume-Uni et Union Européenne à condition que les Adhérents soient domiciliés en France, Principautés d'Andorre et de Monaco.

**EN CAS DE SINISTRE : SOUS PEINE DE DÉCHÉANCE (SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE), l'Assuré doit :**

#### ■ Dès qu'il en a connaissance:

- adresser sa déclaration par écrit, le plus rapidement possible, à l'adresse suivante : [sinistres.dom.ars@ggravoye.com](mailto:sinistres.dom.ars@ggravoye.com) ou par courrier :

**Service Sinistre ARS  
Alliatys Fraude  
33, Quai de Dion Bouton  
CS 70001  
92814 Puteaux Cedex**

- porter plainte auprès des autorités de police compétentes,
- justifier sur simple demande, par tous moyens et documents, l'existence et le montant des pertes pécuniaires subies,
- faciliter à l'Assureur tout contrôle par les représentants de son choix (expert, enquêteur ...),
- communiquer à l'Assureur tout avis à victime dont il serait destinataire quelle que soit la date de réception.

**L'Assuré doit alors fournir au Service Alliatys :**

- la déclaration de sinistre précisant les causes et circonstances exactes du sinistre,
- la copie du dépôt de plainte détaillé,
- la copie des relevés de l'ensemble de ses comptes attestant du débit frauduleux,
- la Facture ou le contrat daté et signé entre les deux parties,
- pour l'achat d'un véhicule terrestre à moteur : le certificat de cession du véhicule et la copie du certificat d'immatriculation,
- pour la location saisonnière : le contrat de bail signé des deux parties,
- tous documents permettant d'apporter la preuve de la fraude et/ou de son mécanisme.

**L'Assureur se réserve le droit de demander toute pièce complémentaire au dossier pour apprécier le bien-fondé de la demande.**

**En cas de difficulté relative à un sinistre lié à la Garantie Sécurité Fraude, l'Adhérent peut soit :**

- Contacter le Service Alliatys Sécurité Fraude au 01 41 43 63 70 - du lundi au vendredi de 9h à 18h (accès au service gratuit + coût d'appel selon l'opérateur),
- Adresser un courrier à :  
Service Sinistre ARS Alliatys Fraude 33, Quai de Dion Bouton CS 70001  
92814 Puteaux Cedex

#### **Plafonds de garanties et franchise :**

- Le plafond de la garantie est limité à 15 000 € par sinistre et par année d'assurance avec un sous-plafond à 1 500 € par sinistre et par année d'assurance pour les transactions entre particuliers couvertes au titre de cette garantie ;
- Il est toujours appliqué une franchise de 300 € par sinistre.

#### **DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES ASSURANCES MOYENS DE PAIEMENT**

##### **Sécurité Chèques**

##### **Sécurité Cartes / Sécurité Paiement mobile sans contact**

##### **Sécurité Frais Annexes Forfaitaires liés à la Fraude sur Internet**

##### **Sécurité Espèces**

##### **Sécurité Clés/Papiers**

##### **Sécurité Produits Nomades** (Vol des produits nomades sous condition d'agression ou d'effraction ; Communications frauduleuses du téléphone mobile)

#### **Sécurité Fraude**

**Expertise/Enquête :** l'Assureur peut missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité.

**Paiement de l'indemnité :** toute indemnité est payée par virement sur le Compte bénéficiaire, dans les 10 jours ouvrés qui suivent la réception, par le Service Alliatys, de l'ensemble des pièces que l'Assuré doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

#### **Réclamation :**

• **En cas de difficultés relatives à son adhésion, l'Adhérent doit soit :**

- envoyer un message via messagerie sécurisée depuis son Espace Client Internet du site [labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr)
- s'adresser à son bureau de poste
- contacter son Service Clients soit par courrier à l'adresse figurant dans ses relevés de compte soit par téléphone au 0 969 399 998 (service gratuit + prix appel).

La Banque s'engage à répondre dans les meilleurs délais.

Pour les réclamations plus complexes ou pour lesquelles des recherches sont nécessaires, La Banque Postale s'engage alors à accuser réception dans les 10 jours ouvrables et à apporter une réponse définitive dans un délai de 2 mois maximum. Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, La Banque Postale communique une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours ouvrables.

En cas de désaccord avec la réponse apportée à la réclamation écrite (datée de moins d'un an et signée) ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation, l'Adhérent peut saisir gratuitement le Médiateur de la consommation.

La demande de médiation devra être accompagnée d'une copie de la réclamation initiale écrite. Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale peut être saisi à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale  
115 rue de Sèvres - Case Postale G009  
75275 Paris CEDEX 06

Ou sur le site internet : [mediateur.groupe.laposte.com](http://mediateur.groupe.laposte.com)

*Le dépôt en ligne d'une demande de médiation est à privilégier.*

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible sur son site Internet, ou auprès de La Banque Postale, dans les Centres de Relation et d'Expertise Client ou dans les bureaux de poste. Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable ou leur proposera une solution de règlement du litige, à défaut d'accord entre les parties.

En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, le client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

• **En cas d'insatisfaction relative aux garanties d'assurance, l'Assuré peut formuler une réclamation par écrit auprès du Service Alliatys :**

La Banque Postale  
Centre National de l'Assurance  
Service Alliatys - CS 30000  
86610 Poitiers Cedex 09

Si la réponse obtenue auprès du Service Alliatys ne donne pas satisfaction, l'Assuré peut s'adresser au Service Recours :

La Banque Postale Assurances IARD  
Service Recours - TSA 90005  
35914 Rennes Cedex 9

A compter de la date d'envoi de la réclamation écrite et quel que soit le service ou interlocuteur sollicité, le Service Alliatys et/ou le Service Recours s'engagent à :

- Accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables, sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai,
- Répondre de manière définitive à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois.

En cas d'insatisfaction sur la réponse apportée ou d'absence de réponse dans les deux (2) mois suivants l'envoi de la première réclamation écrite, l'Assuré a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance dans un délai d'un (1) an à compter de l'envoi de la première réclamation écrite :

- En remplissant le formulaire en ligne <https://formulaire.mediation-assurance.org/>. Ce canal est à privilégier pour une prise en charge plus rapide.
- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

La saisine du Médiateur de l'Assurance ne peut intervenir qu'après avoir adressé à l'Assureur une réclamation écrite. Il formulera un avis selon les modalités prévues dans la charte de La Médiation de l'Assurance (<https://www.mediation-assurance.org/la-charte-du-mediateur/>), à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux parties et laisse la liberté pour l'Assuré de saisir les tribunaux compétents.

En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, l'Adhérent peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### **EXCLUSIONS COMMUNES AUX ASSURANCES MOYENS DE PAIEMENT**

##### **Sécurité Chèques**

##### **Sécurité Cartes / Sécurité Paiement mobile sans contact**

##### **Sécurité Frais Annexes Forfaitaires liés à la Fraude sur Internet**

## Sécurité Espèces

### Sécurité Clés/Papiers

Sécurité Produits Nomades (Vol des produits nomades sous condition d'agression ou d'effraction ; Communications frauduleuses du téléphone mobile)

### Sécurité Fraude

- FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE LA PART DE L'ASSURÉ OU DE L'UN DE SES PROCHES (CONJOINT, PARTENAIRE DE PACS, CONCUBIN, ASCENDANT OU DESCENDANT),
- GUERRE CIVILE OU ETRANGÈRE,
- EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITÉ PUBLIQUE,
- DESINTÉGRATION DU NOYAU ATOMIQUE OU TOUT RAYONNEMENT IONISANT.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE DE PAIEMENT MOBILE SANS CONTACT :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- SUR ALLIATYS PLUS, LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES DE L'APPLICATION DE PAIEMENT MOBILE SANS CONTACT EN CAS DE PERTE OU DE VOL DU TÉLÉPHONE MOBILE L'INTÉGRANT, SUR DES COMPTES AUTRES QUE CEUX DE LA BANQUE POSTALE.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A LA GARANTIE SÉCURITÉ CHEQUES :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- LES CHEQUES DECELÉS COMME FALSIFIÉS PAR LA BANQUE POSTALE,
- LES CHEQUES EN BLANC (SIGNÉS ET NON REMPLIS).

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES A LA GARANTIE SÉCURITÉ CARTES :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- LES OPÉRATIONS EFFECTUÉES SUR INTERNET.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE SÉCURITÉ ESPÈCES :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- PERTE, DISPARITION OU OUBLI DES ESPÈCES,
- VOL OU DÉGRADATION DES BIJOUX, MATÉRIELS DIGITAUX ÉLECTRONIQUES, APPAREILS ÉLECTRONIQUES NOMADES, DENRÉES PÉRISSABLES, CLÉS, MONNAIE MÉTALLIQUE ET BILLETS DE BANQUE AUTRES QUE CEUX AYANT FAIT L'OBJET DU RETRAIT.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE SÉCURITÉ CLÉS/PAPIERS :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- CLÉS DE CADENAS, CLÉS DE COFFRE, ALARME ET ANTIVOL,
- CLÉS SUPPLÉMENTAIRES, OUVERTURE DE PORTE SEULE SANS RÉFECTION SIMULTANÉE DES CLÉS, CLÉS DE LOCATION SAISONNIÈRE, CLÉS DE VÉHICULE DE LOCATION, CLÉS DE CAVE, CLÉS DE LOCAL POUCELLE, CLÉS DE LOCAL VÉLO, CLÉS DE LA BATTERIE DU VÉLO ÉLECTRIQUE, CLÉS DE BATTERIE DES TROTTINETTES.
- FRAIS INDIRECTS LIÉS AU FAIT DE REFAIRE SES CLÉS/PAPIERS (VISITES MÉDICALES, TÉLÉPHONE, TRANSPORT ET TRADUCTION, LAISSEZ-PASSER, PLAQUES MINÉRALES, REMORQUAGE, DÉPANNAGE),
- FRAIS LIÉS A UN INTERMÉDIAIRE OU UN PRESTATAIRE POUR LA RÉFECTION DES PAPIERS (CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ, CARTE GRISE, PERMIS DE CONDUIRE, PASSEPORT),
- FRAIS DE RÉFECTION DES PAPIERS LIÉS À UNE USURPATION D'IDENTITÉ.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE SÉCURITÉ PRODUITS NOMADES : I/ GARANTIE VOL DES PRODUITS NOMADES SOUS CONDITION D'AGRESSION OU D'EFFRACTION

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclus de la garantie :

- PERTE, DISPARITION, OUBLI OU VOL COMMIS SANS AGRESSION OU SANS EFFRACTION,
- TÉLÉPHONE MOBILE FONCTIONNANT SUR UN RÉSEAU SATELLITAIRE,
- VOL, OU DÉTOURNEMENT COMMIS PAR TOUTE PERSONNE AUTRE QU'UN TIERS,
- TOUT VOL DU PRODUIT NOMADE GARANTI SURVENU DANS UN VÉHICULE TERRESTRE A MOTEUR ENTRE 21H ET 7H DU MATIN,
- HOUSSE, KIT MAINS LIBRES, CHARGEUR ET ACCESSOIRES EXTERNES DU PRODUIT NOMADE GARANTI.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE SÉCURITÉ PRODUITS NOMADES : II/ GARANTIE DES COMMUNICATIONS FRAUDULEUSES DU TÉLÉPHONE MOBILE

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclus de la garantie :

- PERTE, DISPARITION, OUBLI DU TÉLÉPHONE MOBILE OU SMARTPHONE,
- TÉLÉPHONE MOBILE FONCTIONNANT SUR UN RÉSEAU SATELLITAIRE,
- VOL, OU DÉTOURNEMENT COMMIS PAR TOUTE PERSONNE AUTRE QU'UN TIERS,
- TOUT VOL DU TÉLÉPHONE MOBILE OU SMARTPHONE SURVENU DANS UN VÉHICULE TERRESTRE A MOTEUR ENTRE 21H ET 7H DU MATIN.

### EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE SÉCURITÉ FRAUDE :

En sus des exclusions prévues au paragraphe « Exclusions communes aux assurances moyens de paiement » sont également exclues de la garantie :

- LES LITIGES AFFÉRENTS AU DROIT DE LA CONSOMMATION ET N'AYANT PAS UN CARACTÈRE DE FRAUDE,
- LES SINISTRES RÉSULTANT DES TRANSACTIONS ENTRE PARTICULIERS, À

L'EXCEPTION DES TRANSACTIONS RELATIVES À L'ACHAT D'UN VÉHICULE TERRESTRE À MOTEUR ET AUX LOCATIONS SAISONNIÈRES,

- LES PRÉJUDICES SURVENUS EN RAISON DE LA BANQUEROUTE, LA FAILLITE, LE REDRESSEMENT OU LA LIQUIDATION JUDICIAIRE DU PROFESSIONNEL,
- LES SINISTRES RÉSULTANT DE L'ACHAT D'UN BIEN IMMOBILIER,
- LES PERTES PÉCUNIAIRES INDIRECTES ET LES AUTRES PERTES INDIRECTES,
- LES TRANSACTIONS RÉGLÉES AU MOYEN D'ESPÈCES,
- LES PRÉJUDICES RELEVANT DE LA RESPONSABILITÉ DES ÉMETTEURS DES MOYENS DE PAIEMENT, CONFORMÉMENT A LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR,
- LA SIGNATURE DE CONTRAT EN BLANC,
- LES FRAUDES DONT L'ASSURÉ SERAIT VICTIME DANS LE CADRE DE SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE OU DE L'EXERCICE D'UN MANDAT,
- LA FRAUDE RELATIVE A DES TRANSACTIONS PORTANT SUR DES ESPÈCES ET VALEURS. ON ENTEND PAR VALEURS : LES ESPÈCES MONNAYÉES, BILLETS DE BANQUES, VALEURS MOBILIÈRES NON DÉMATÉRIALISÉES, BONS DU TRÉSOR, BONS DE CAISSE, EFFETS DE COMMERCE (BILLETS A ORDRE, LETTRES DE CHANGE, WARRANTS), LINGOTS ET PIÈCES DE MÉTAUX PRÉCIEUX, BIJOUX,
- LA FRAUDE RELATIVE A DES TRANSACTIONS SUR DES SITES PORTANT ATTEINTE AUX BONNES MŒURS,
- LE CONTRAT DE VENTE PORTANT SUR UNE CAUSE ILLICITE TELLE QUE DÉFINIE PAR L'ARTICLE 1133 DU CODE CIVIL,
- TOUT ÉVÈNEMENT DÉCOULANT DE LA CONFISCATION OU RÉQUISITION DES DOUANES OU TOUTE AUTORITÉ GOUVERNEMENTALE DU BIEN COMMANDÉ, ET TOUT CAS DE FORCE MAJEURE.

### SÉCURITÉ JURIDIQUE :

**INFORMATION JURIDIQUE TÉLÉPHONIQUE ET PROTECTION JURIDIQUE « ACHAT D'UN BIEN ET PRESTATION DE SERVICE ET AIDE AUX VICTIMES »**

Cette garantie, conforme aux lois n°2007-210 du 19 février 2007 et n° 89-1014 du 31 décembre 1989 ainsi qu'au décret n° 90-697 du 1er août 1990, est régie par le Code des assurances.

#### **Définitions relatives à la garantie Protection Juridique :**

**Litige :** désaccord ou contestation d'un droit, opposant l'Assuré à un Tiers, y compris sur le plan amiable. Le litige doit être né pendant la période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

**Sinistre :** refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire – point de départ du délai dans lequel il doit être déclaré à l'Assureur, conformément au paragraphe « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

**Période de garantie :** période de validité de la garantie, comprise entre la date d'effet et la date de cessation du contrat.

#### **Domaine d'intervention et prestations garanties :**

##### **A/ Information juridique téléphonique :**

En prévention de tout Litige, Groupama Protection Juridique s'engage à fournir à tout Titulaire d'un contrat Alliatys en cours de validité, lorsque celui-ci est confronté à une difficulté juridique de quelque type que ce soit, une information par téléphone consistant à le renseigner sur les principes généraux du droit français.

Ces renseignements sont accessibles sur simple appel téléphonique du lundi au vendredi de 9H à 20H au numéro de téléphone :

01 41 43 77 17 (accès au service gratuit + coût d'appel selon l'opérateur)

Cette information par téléphone pourra être complétée, à la demande de l'Assuré ou à l'initiative de Groupama Protection Juridique, par une consultation juridique écrite en cas de Litige.

Les renseignements juridiques communiqués par Groupama Protection Juridique reposent sur les seuls éléments fournis par l'Assuré et n'impliquent pas la prise en charge, au titre de la Protection Juridique, d'un éventuel Litige ultérieur.

##### **B/ Protection juridique « Achat d'un bien et prestation de service et aide aux victimes » :**

Lorsqu'un Litige, y compris sur le plan amiable, dont la nature est définie ci-dessous, oppose l'Assuré à un Tiers, Groupama Protection Juridique lui apporte ses conseils et son assistance comme décrit ci-après.

Groupama Protection Juridique intervient lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsqu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un Tiers. Ainsi, Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

Les prestations débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré conformément à ce qui est indiqué au paragraphe « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie ».

Elles peuvent prendre différentes formes :

##### **► Sur un plan amiable :**

###### **- La consultation Juridique :**

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Assuré communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Assuré et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

###### **- L'assistance amiable :**

Après étude complète de la situation de l'Assuré, Groupama Protection

Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert/avocat) est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de ce dernier dans les limites indiquées au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amené à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

► **Sur un plan judiciaire :**

- **La prise en charge des frais de procédure :**

Lorsque le Litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

**Nature des Litiges garantis :**

Lorsqu'un Litige oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire, à un Tiers à propos de sa vie privée, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient, lorsque l'Assuré est fondé en droit, dans les domaines et limites ci-après indiquées, sous réserves des exclusions prévues au paragraphe ci-dessous.

**Garantie Achat d'un bien et prestation de service :**

Groupama Protection Juridique intervient en cas de Litige suite à l'achat d'un bien meuble ou d'une prestation de service à titre onéreux, qui oppose l'Assuré au fournisseur du bien meuble ou au prestataire du service acquis à titre onéreux.

**Garantie Aide aux victimes d'infraction pénale :**

Groupama Protection Juridique intervient lorsque l'Assuré souhaite exercer un recours en sa qualité de victime d'une infraction pénale (contravention, délit, crime) commise par un ou plusieurs Tiers identifiés.

Groupama Protection Juridique intervient également lorsque l'Assuré est victime de violences intra-familiales causées par une personne ayant la qualité d'Assuré au titre du présent contrat et ayant donné lieu à des constatations médicales et à un dépôt de plainte.

**Attention, par dérogation à la définition du litige donnée par le contrat, les Assurés sont considérés comme tiers entre eux pour les litiges qui relèvent des violences intra-familiales.**

Groupama Protection Juridique intervient également pour la prise en charge des recours de l'Assuré devant la CIVI (Commission d'Indemnisation des Victimes d'Infractions).

**EXCLUSIONS :**

- LES LITIGES DÉCOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE COMMISE PAR L'ASSURÉ,
- LES LITIGES RESULTANT DE FAITS ANTÉRIEURS À LA PRISE D'EFFET DE L'ADHÉSION, SAUF SI L'ASSURÉ PEUT ÉTABLIR QU'IL ÉTAIT DANS L'IMPOSSIBILITÉ D'EN AVOIR CONNAISSANCE AVANT CETTE DATE,
- LES LITIGES RELEVANT D'UNE GARANTIE « PROTECTION JURIDIQUE RECOURS » OU « DÉFENSE PÉNALE » INCLUSE DANS UN AUTRE CONTRAT D'ASSURANCE,
- LES LITIGES OPPOSANT L'ASSURÉ À UNE DES SOCIÉTÉS DU GROUPE LA POSTE,
- LES LITIGES LIÉS A DES TRAVAUX IMMOBILIERS OU CONTRATS Y AFFÉRENTS, LORSQUE CES TRAVAUX SONT SOUMIS, SOIT À LA DÉLIVRANCE D'UN PERMIS DE CONSTRUIRE, OU D'UN PERMIS DE DÉMOLIR, SOIT AU RÉGIME DE LA DÉCLARATION PRÉALABLE, OU ENCORE LORSQU'ILS SONT SOUMIS À UNE ASSURANCE OBLIGATOIRE,
- LORSQUE L'ACHAT DU BIEN MEUBLE OU DE LA PRESTATION DE SERVICE À ÉTÉ ACQUITTÉ EN DEHORS DE LA PÉRIODE DE GARANTIE,
- LORSQUE L'ACHAT DU BIEN MEUBLE OU DE LA PRESTATION DE SERVICE À ÉTÉ ACQUITTÉ EN TOUT OU PARTIE AVEC UN AUTRE MOYEN DE PAIEMENT QUE CEUX EMIS PAR LA BANQUE POSTALE, SAUF POUR LE TITULAIRE D'UN CONTRAT ALLIATYS PLUS,
- LORSQUE L'ACHAT DU BIEN MEUBLE OU DE LA PRESTATION DE SERVICE FAIT L'OBJET D'UN IMPAYÉ POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT,
- LES LITIGES RELATIFS AUX SUCCESSIONS ET AUX RÉGIMES MATRIMONIAUX, À L'ÉTAT ET AU DROIT DES PERSONNES (LIVRE I, LIVRE III: TITRES I, II ET V DU CODE CIVIL).

**Territorialité :** la garantie de Groupama Protection Juridique s'applique aux Litiges découlant de faits et d'événements survenus en France Métropolitaine, dans les DOM-COM (Département et Régions d'Outre-Mer – Collectivité d'Outre-Mer), Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne, au Royaume-Uni ainsi qu'au Liechtenstein, en Norvège, à Saint Marin, au Saint Siège et en Suisse.

**Plafonds de garantie par sinistre :**

Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

- pour la France, Principautés de Monaco et d'Andorre, dans la limite du plafond de garantie de 7 650 € TTC par sinistre.
- pour les autres pays, dans la limite du plafond de garantie de 4 575 € TTC par sinistre.

Ces plafonds s'appliquent également lorsqu'à la suite d'un même événement, l'Assuré est conduit à faire valoir ses droits à l'encontre d'un ou de plusieurs

adversaires, quels que soient les fondements juridiques mis en œuvre.

**Seuil d'intervention :**

Il s'agit du montant de la réclamation au-dessus duquel Groupama Protection Juridique intervient. Ce montant doit être supérieur à 230 € TTC.

**Frais et honoraires garantis par sinistre :**

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser les plafonds prévus au paragraphe « Plafonds de garantie par sinistre ». Ils s'entendent toutes taxes comprises.

**Plafonds dans le cadre de la gestion amiable :**

Dans le cadre de la défense amiable du dossier, Groupama Protection Juridique peut être amené à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat – notamment lorsque l'adversaire est lui-même représenté par un avocat). Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants qui sont pris en charge au titre de ce plafond amiable.

Le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants (expert ou avocat) est fixé à : 770 € TTC (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'avocat de l'Assuré fixé à : 385 € TTC).

**Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire :**

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais peuvent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- **Plafond Expertise Judiciaire :** il s'agit de l'expert judiciaire désigné à la demande de l'Assuré après accord préalable de Groupama Protection Juridique : 2 300 € TTC.
- **Plafond Huissier ou Commissaire de justice :** les frais et les honoraires d'huissier ou de commissaire de justice sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- **Frais d'avocat :** pris en charge sur justificatifs.
- **Plafonds Honoraires d'avocat :** ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude du dossier, dûment justifiés, que Groupama Protection Juridique est susceptible de verser au conseil de l'Assuré pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt. Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau ci-après :

<b>Barème « honoraires d'Avocat »</b>	
<b>INTERVENTION</b>	<b>Euros TTC</b>
<b>ASSISTANCE</b>	
- Assistance à une expertise ou à une mesure d'instruction et représentation devant une commission administrative	<b>300 €</b>
<b>PREMIERE INSTANCE</b>	
- Procédure accélérée au fond	<b>500 €</b>
- Ordonnance en matière gracieuse ou sur requête	<b>350 €</b>
- Médiation pénale	<b>350 € par médiation</b>
- Tribunal de police (sauf 5ème classe)	<b>600 € par affaire</b>
- Tribunal correctionnel (et 5ème classe)	<b>700 € par affaire</b>
- Chambre de Proximité	<b>600 € par affaire</b>
- Tribunal Judiciaire (hors Chambre de Proximité)	<b>920 € par affaire</b>
- Commission d'indemnisation des victimes d'infractions	<b>500 € par affaire</b>
<b>APPEL</b>	
- Cour d'Appel	<b>1 000 € par affaire</b>
- Requête devant le 1er président de la cour d'Appel	<b>400 € par affaire</b>
<b>HAUTES JURIDICTIONS</b>	
- Cour de Cassation ou Conseil d'Etat	<b>1 500 € par affaire</b>
- Cour d'Assises	<b>1 500 € par affaire</b>
<b>EXECUTION</b>	
- Rédaction d'un dire	<b>80 €</b>
- Suivi de l'exécution	<b>150 €</b>
- Juge de l'exécution	<b>400 €</b>
- Transaction amiable menée à son terme par l'intermédiaire d'un avocat et ayant abouti à un protocole signé par les parties	<b>600 € par affaire</b>

**NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :**

- **LES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET VACATIONS CORRESPONDANTS, LORSQUE L'AVOCAT EST AMENÉ À SE DÉPLACER EN DEHORS DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DONT DÉPEND SON ORDRE,**
- **LES CONDAMNATIONS, LES DÉPENS ET FRAIS EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE, QUE LE TRIBUNAL ESTIME ÉQUITABLE DE FAIRE SUPPORTER A L'ASSURÉ S'IL EST CONDAMNÉ, CEUX QUE L'ASSURÉ A ACCEPTÉ DE SUPPORTER DANS LE CADRE D'UNE TRANSACTION AMIABLE, OU EN COURS OU EN FIN DE PROCÉDURE JUDICIAIRE,**
- **LES CAUTIONS PÉNALES AINSI QUE LES CONSIGNATIONS DE PARTIE CIVILE,**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'ENQUÊTE POUR IDENTIFIER OU RETROUVER**

- **L'ADVERSAIRE DE L'ASSURÉ OU CONNAITRE LA VALEUR DE SON PATRIMOINE,**
- **LES HONORAIRES DE RÉSULTATS,**
- **LES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT POSTULANT.**

#### Modalités de paiement :

Groupama Protection Juridique prend en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'huissier ou de commissaire de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés avec son accord préalable pour la défense des intérêts de l'Assuré ou qu'ils soient justifiés par l'urgence. Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- France, Principautés de Monaco et d'Andorre : Groupama Protection Juridique acquittera directement auprès des intervenants concernés (avocat, huissier ou commissaire de justice, expert...), sans excéder les budgets définis ci-dessus, les frais garantis.
- Autres pays garantis : Il appartient à l'Assuré, sous réserve du respect des conditions prévues au paragraphe « Formalité à accomplir pour la mise en jeu de la garantie », de saisir son conseil. Groupama Protection Juridique remboursera l'Assuré dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis dans la limite définie au paragraphe « Plafonds de garantie par sinistre ».

#### Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie :

Tout Litige susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré, par courrier ou par mail à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE  
Service La Banque Postale Alliatys  
TSA 41234  
92919 La Défense Cedex  
Mail : [declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)

**ATTENTION : TOUTE DÉCLARATION DE LITIGE SUSCEPTIBLE DE RELEVER DE LA PRÉSENTE GARANTIE DOIT ÊTRE TRANSMISE À GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE AU PLUS TARD DANS LES 30 JOURS OUVRÉS, À COMPTER DE LA DATE À LAQUELLE L'ASSURÉ EN A EU CONNAISSANCE OU À COMPTER DU REFUS OPPOSÉ À UNE RÉCLAMATION DONT IL EST L'AUTEUR OU LE DESTINATAIRE. SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE, LA DÉCHÉANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION TARDIVE SERA OPPOSÉE À L'ASSURÉ S'IL EST ÉTABLI QU'ELLE CAUSE UN PRÉJUDICE À GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE.**

Lors de la déclaration, l'Assuré doit mentionner le numéro de la garantie (504 338), joindre le relevé de compte sur lequel figure le paiement du bien meuble ou du service objet du litige ainsi que tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige (Factures, contrats, courriers déjà échangés...).

**ATTENTION : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE NE PREND PAS EN CHARGE LES FRAIS ET HONORAIRES APPELÉS OU RÉGLÉS ANTÉRIEUREMENT À LA DÉCLARATION AINSI QUE CEUX CORRESPONDANT À DES PRESTATIONS OU ACTES DE PROCÉDURE RÉALISÉS AVANT LA DÉCLARATION SAUF SI L'ASSURÉ PEUT JUSTIFIER D'UNE URGENCE À LES AVOIR ENGAGÉS.**

**LORSQUE L'ASSURÉ FAIT DE MAUVAISE FOI DES DÉCLARATIONS INEXACTES SUR LES FAITS, LES ÉVÈNEMENTS OU LA SITUATION QUI SONT À L'ORIGINE DU LITIGE OU PLUS GÉNÉRALEMENT SUR TOUT ÉLÉMENT POUVANT SERVIR À LA SOLUTION DU LITIGE, IL EST ENTIÈREMENT DÉCHU DE TOUT DROIT À LA GARANTIE POUR LE LITIGE CONSIDÉRÉ.**

#### Autres clauses applicables :

**Libre choix de l'avocat :** Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur est nécessaire, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré, celui-ci en a le LIBRE CHOIX. Groupama Protection Juridique peut, à la demande écrite de l'Assuré, si ce dernier n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition.

#### Subrogation :

Dès lors que Groupama Protection Juridique expose des frais externes, comme défini au paragraphe « frais et honoraires garantis par sinistre », elle est susceptible de récupérer une partie ou la totalité des sommes qu'elle a déboursées pour le compte de l'Assuré.

Groupama Protection Juridique est alors subrogée dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des assurances, dans les droits et actions que l'Assuré possède contre les Tiers, en remboursement des sommes qui lui sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, de l'article 475-1 du Code de procédure pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la justice administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à la charge de l'Assuré et sous réserve qu'il puisse en justifier, Groupama Protection Juridique s'engage à ce qu'il soit désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde revenant, le cas échéant, à Groupama Protection Juridique dans la limite des frais engagés par ses soins.

#### Arbitrage :

En cas de désaccord entre Groupama Protection Juridique et l'Assuré sur les mesures à prendre pour régler le Litige déclaré (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

1 – L'Assuré a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- d'informer Groupama Protection Juridique de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Assuré, sont pris en

charge par Groupama Protection Juridique dans la limite de 200 € TTC.

2 – Conformément à l'article L 127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec Groupama Protection Juridique ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de Groupama Protection Juridique sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'Assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par Groupama Protection Juridique ou que celle proposée par l'arbitre, le premier lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans les limites telles que définies aux paragraphes « Plafonds de garantie par sinistre » et « Frais et honoraires garantis par sinistre ».

#### Réclamation – Médiateur :

Pour la garantie Sécurité Juridique n°504 338, en cas de difficulté concernant le traitement de son dossier, l'Assuré peut adresser sa réclamation par courrier ou par mail à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE  
Service Réclamations  
TSA 41234 - 92919 La Défense Cedex  
Mail : [reclamation@groupama-pj.fr](mailto:reclamation@groupama-pj.fr)

Ce service s'engage à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, à en accuser réception à l'Assuré dans un délai de 10 jours ouvrables sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours calendaires. En cas de circonstances particulières nécessitant un délai plus long, l'Assuré en sera informé.

S'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation dans les deux mois de son envoi, l'Assuré peut s'adresser à la Médiation de l'Assurance :

- sur le site : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org),

- ou par courrier à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,

sans préjudice de ses droits à saisir éventuellement la justice.

#### Enregistrements téléphoniques :

Dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande auprès de Groupama Protection Juridique (Service Clientèle, - TSA 41234, - 92919 La défense Cedex).

#### GARANTIE « FORFAIT DÉCÈS ACCIDENTEL »

(Uniquement pour les Assurés garantis au titre d'Alliatys Plus ou Alliatys Plus option Enfants)

La Banque Postale a souscrit le contrat d'assurance de groupe à adhésion facultative « Forfait Décès accidentel » auprès de La Banque Postale Assurance Santé, pour le compte des Adhérents au contrat Alliatys Plus et Alliatys Plus option Enfants.

**Objet de la garantie :** verser au(x) Bénéficiaire(s) un capital forfaitaire de 4 000 € en cas de Décès accidentel de l'Assuré.

Cette somme peut être notamment destinée à pallier les éventuels frais bancaires et administratifs suite à un Décès accidentel garanti.

#### DÉFINITIONS PROPRES À LA GARANTIE « FORFAIT DÉCÈS ACCIDENTEL » :

**Accident :** toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré, provenant exclusivement et directement de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

**Assuré :** (par dérogation aux Définitions générales), l'Adhérent, ainsi que toute personne physique co-titulaire du Compte Bancaire ouvert à La Banque Postale (deux personnes physiques au maximum).

#### Bénéficiaire :

- Le co-titulaire du Compte Bancaire ouvert à La Banque Postale,
- A défaut, l'époux(se), ou le/la concubin(e) notoire ou le/la partenaire lié(e) par un PACS, non divorcé(e) ou non séparé(e),
- A défaut, les enfants de l'Assuré, nés ou à naître, vivants ou représentés, par suite du décès ou de renonciation au bénéfice du contrat, par parts égales,
- A défaut, les héritiers de l'Assuré.

**Décès accidentel :** décès consécutif à un Accident subi par l'Assuré.

#### Objet de la garantie d'assurance :

En cas de Décès accidentel de l'Assuré intervenu entre la date d'effet de l'adhésion et la cessation de celle-ci, La Banque Postale Assurance Santé verse au(x) Bénéficiaire(s) un capital forfaitaire de 4 000 €.

#### Modalités de mise en œuvre de la garantie d'assurance

##### Déclaration du décès de l'Assuré

Le(s) Bénéficiaire(s) doit(vent) déclarer le décès de l'Assuré auprès de La Banque Postale avant toute demande de mise en œuvre de la garantie.

En vue du règlement du capital garanti, un dossier comprenant les pièces suivantes doit être constitué par le(s) Bénéficiaire(s) :

- Une demande de versement du capital formulée par le(s) Bénéficiaire(s) ;
- Un acte de décès de l'Assuré ;

- Un certificat médical précisant la nature accidentelle et garantie du décès ;
- Toute pièce justifiant de la qualité, de l'identité et des droits du (des) Bénéficiaire(s) (copie d'un acte de naissance, copie du livret de famille, dévolution successorale...);
- Une copie de la pièce d'identité du (des) Bénéficiaire(s) en cours de validité ;
- Un Relevé d'Identité Bancaire au nom du (des) Bénéficiaire(s) précisant les codes BIC/IBAN du Compte Bancaire sur lequel pourra être versé le capital, le cas échéant.

En tout état de cause, tous ces documents devront être libellés ou traduits en français aux frais du (des) Bénéficiaire(s) afin qu'ils puissent être lus et compris par La Banque Postale Assurance Santé.

#### **Instruction du caractère accidentel du décès de l'Assuré**

La preuve du caractère accidentel du décès doit être apportée par le(s) Bénéficiaire(s).

Le versement reste subordonné à l'examen, par La Banque Postale Assurance Santé, du dossier complet que doit (doivent) fournir le(s) Bénéficiaire(s).

Outre les justificatifs demandés à l'article « Déclaration du décès de l'Assuré », La Banque Postale Assurance Santé se réserve le droit de vérifier et éventuellement contester le caractère accidentel du décès de l'Assuré.

#### **CONDITIONS DE VERSEMENT DU CAPITAL FORFAITAIRE**

Le forfait de 4 000 euros est attribué au(x) Bénéficiaire(s) en une seule fois et à titre définitif, dans un délai de trente jours à compter de la réception du dossier complet.

#### **EXCLUSIONS :**

**SONT EXCLUS ET NE DONNERONT LIEU A AUCUNE GARANTIE LES DECES QUI SONT LA CONSEQUENCE :**

- DE LA MALADIE ET SES SUITES DE L'ASSURÉ ;
- DES ACCIDENTS CARDIOVASCULAIRES ;
- DU SUICIDE DE L'ASSURÉ ;
- DU MEURTRE COMMIS SUR LA PERSONNE DE L'ASSURÉ PAR L'UN DES BÉNÉFICIAIRES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE CONDAMNATION PÉNALE À CE TITRE. TOUTEFOIS, LE CONTRAT PRODUIT SES EFFETS AU PROFIT DES AUTRES BÉNÉFICIAIRES ;
- DE LA PRATIQUE DE L'ALPINISME (SPORT D'ASCENSION EN MONTAGNE PRATIQUE AU-DESSUS DE L'ALTITUDE DE 1500 MÈTRES) OU D'UN SPORT À TITRE PROFESSIONNEL ;
- DE VOLS SUR APPAREILS NON MUNIS DE CERTIFICAT DE NAVIGABILITÉ OU POUR LESQUELS LE PILOTE NE POSSÈDE PAS UN BREVET OU UNE LICENCE VALIDE ;
- DE DÉMONSTRATIONS, ACROBATIES, COMPÉTITIONS ET ENTRAÎNEMENTS S'Y RAPPORANT, TENTATIVES DE RECORD, NÉCESSITANT L'UTILISATION D'UN ENGIN À MOTEUR ;
- D'UN ACCIDENT SURVENU ALORS QUE L'ASSURÉ, CONDUCTEUR D'UN VÉHICULE, PRÉSENTE UN TAUX D'ALCOOLÉMIÉ SUPÉRIEUR AU TAUX LÉGAL DE TOLÉRANCE PRÉVU PAR L'ARTICLE L 234-1 DU CODE DE LA ROUTE FRANÇAIS ;
- DE L'USAGE DE SUBSTANCES OU PLANTES CLASSÉES COMME STUPÉFIANTS EN APPLICATION DE L'ARTICLE L 5132-7 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE ET QUI N'ONT PAS ÉTÉ PRESCRITES DANS LE CADRE D'UN TRAITEMENT MÉDICAL ;
- DE GUERRE CIVILE ET ÉTRANGÈRE, QUEL QUE SOIT LE LIEU OÙ SE DÉROULENT CES ÉVÉNEMENTS ET QUELS QU'EN SOIENT LES PROTAGONISTES ;
- DE LA PARTICIPATION DE L'ASSURÉ À DES ÉMEUTES, MOUVEMENTS POPULAIRES, RIXES (SAUF DANS LES CAS SUIVANTS : LÉGITIME DÉFENSE, ASSISTANCE À PERSONNE EN DANGER) ;
- DES EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS DE LA TRANSMUTATION DES NOYAUX D'ATOMES OU DE LA RADIOACTIVITÉ TELS QU'EXPLOSION, DÉGAGEMENT DE CHALEUR, IRRADIATION, AINSI QUE CEUX DUS AUX EFFETS DE RADIATIONS PROVOQUÉES PAR L'ACCÉLÉRATION ARTIFICIELLE DE PARTICULES.

#### **Territorialité :**

L'Assuré est couvert lorsque l'Accident survient en France métropolitaine, dans les Départements et Régions d'Outre-Mer, dans les Collectivités d'Outre-Mer, dans les Pays de l'Union Européenne, au Royaume-Uni, en principautés d'Andorre et de Monaco ainsi qu'en Suisse, en Islande, au Lichtenstein, à Saint-Marin, au Vatican et en Norvège.

En dehors de ces lieux, les garanties s'appliqueront exclusivement si l'Accident survient à l'occasion de séjours n'excédant pas une durée de 90 jours.

#### **Reclamation - Médiation :**

En cas d'insatisfaction relative à la garantie «Forfait Décès accidentel», l'Adhérent ou le Bénéficiaire peut formuler une réclamation par écrit auprès du Service Réclamations :

La Banque Postale Assurance Santé  
Service Réclamations  
TSA 20144  
51725 Reims Cedex

Si la réponse obtenue auprès du Service Réclamations ne donne pas satisfaction, l'Adhérent ou le Bénéficiaire peut s'adresser au Service Recours :

La Banque Postale Assurance Santé  
Service Recours  
TSA 20144  
51725 Reims Cedex

A compter de la date d'envoi de la réclamation écrite et quel que soit le service ou interlocuteur sollicité, le Service Réclamations et/ou le Service Recours s'engage à :

- Accuser réception de la réclamation dans un délai de 10 jours ouvrables, sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai,
- Répondre de manière définitive à la réclamation dans un délai maximum de deux (2) mois.

En cas d'insatisfaction sur la réponse apportée ou d'absence de réponse dans les deux (2) mois suivants l'envoi de la première réclamation écrite, l'Adhérent ou le Bénéficiaire a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance dans un délai d'un (1) an à compter de l'envoi de la première réclamation écrite :

- En remplissant le formulaire en ligne <https://formulaire.mediation-assurance.org/>. Ce canal est à privilégier pour une prise en charge plus rapide.

- Par courrier à l'adresse : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

La saisine du Médiateur de l'Assurance ne peut intervenir qu'après avoir adressé à l'Assureur une réclamation écrite. Il formulera un avis selon les modalités prévues dans la charte de La Médiation de l'Assurance (<https://www.mediation-assurance.org/la-charte-du-mediateur/>), à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux parties et laisse la liberté pour l'Adhérent ou le Bénéficiaire de saisir les tribunaux compétents.

- En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, l'Adhérent ou le Bénéficiaire peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Pour toute information ou précision, l'Assuré ou le Bénéficiaire peut contacter La Banque Postale Assurance Santé :

- par téléphone de 9h à 18h du lundi au vendredi au 03 28 53 20 25 (coût d'appel selon l'opérateur)
- International : + 33 (0)3 28 53 20 25 (coût d'appel selon l'opérateur)
- par mail : [fdacontact@lbpas.fr](mailto:fdacontact@lbpas.fr)

#### **GARANTIE « PROTECTION DE L'IDENTITÉ »**

- Garantie Information Juridique « Protection de l'Identité »
- Garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité »
- Garantie « E-réputation »
- Garantie Indemnitaire « Usurpation d'Identité »

Cette garantie, conforme aux lois n°2007-210 du 19 février 2007 et n° 89-1014 du 31 décembre 1989 ainsi qu'au décret n°90-697 du 1er août 1990, est régie par le Code des assurances.

#### **DÉFINITIONS PROPRES AUX GARANTIES PROTECTION JURIDIQUE ET INDEMNITAIRE « USURPATION D'IDENTITÉ » ET « E-RÉPUTATION » :**

##### **Assuré :**

- **Pour Alliatys Plus** : l'Adhérent, ainsi que toute personne physique cotitulaire du Compte bénéficiaire (deux personnes physiques au maximum).
- **Pour Alliatys Plus option Enfants** : l'Adhérent, ainsi que toute personne physique cotitulaire du Compte bénéficiaire, les enfants de l'Adhérent âgés de moins de 26 ans et les ascendants, fiscalement à charge de l'Adhérent et/ou de toute personne physique cotitulaire du Compte bénéficiaire.

**Assureur** : Groupama Protection Juridique (GPJ) pour l'information juridique par téléphone, la garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » et la garantie « Atteinte à l'E-réputation », et La Banque Postale Assurances IARD (LBPAl) pour la garantie indemnitaire « Usurpation d'Identité ».

**Demande de suppression (une des techniques de traitement du sinistre E-réputation)** : demande transmise à l'auteur ou à défaut à l'éditeur ou à défaut à l'hébergeur d'un site Internet offrant à l'indexation une URL causant une atteinte à l'E-réputation de l'Assuré dans le but d'obtenir la désindexation, la modification ou le retrait de ce contenu causant le préjudice d'E-réputation.

**Diffamation (un des cas d'atteinte à l'E-réputation)** : la diffamation est une allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne à laquelle le fait est imputé.

**Éléments d'identification de l'identité** : tous les éléments de l'état civil de l'Assuré, adresse postale physique, numéro de téléphone, carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise ou numéro d'immatriculation d'un véhicule appartenant à l'Assuré, Relevé d'Identité Bancaire, numéro de Sécurité Sociale.

**Éléments d'authentification de l'identité** : identifiants, logins, mots de passe, adresses IP, adresses URL, numéro de Carte bancaire, empreintes digitales.

**Enfouissement des données (une des techniques de traitement du sinistre E-réputation)** : technique visant à déclasser, lors d'une recherche sur le mot clé « prénom nom » de l'Assuré, une URL portant atteinte à son E-réputation d'une page à une autre (exemple : de la page 1 à la page 2) sur le moteur de recherche de référence, dans la mesure où une page contient 10 résultats.

**E-réputation** : opinion que les internautes peuvent se faire de l'Assuré à travers l'observation des pages web renvoyées par des outils tels que les moteurs de recherches, les réseaux sociaux, la presse, les blogs, les forums et d'une manière générale Internet.

**Injure (un des cas d'atteinte à l'E-réputation)** : expression publique outrageante, termes de mépris ou injektive, qui à l'inverse de la diffamation, ne ferme l'imputation d'aucun fait.

**Litige** : situation qui oppose l'Adhérent à un Tiers identifié, y compris sur le plan amiable. Il résulte soit de difficultés rencontrées par l'Adhérent pour obtenir l'indemnisation d'un préjudice qu'il a subi ou la reconnaissance d'un droit, soit

des réclamations formulées par des Tiers identifiés. Le Litige doit être né pendant la période garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

**Moteur de recherche** : site Internet proposant un service permettant de trouver des données, des pages Internet, des photos ou des vidéos à partir de recherches construites sur des mots clés. Le moteur actuellement le plus utilisé en France et considéré comme moteur de référence au titre de la présente garantie est Google.fr.

**Mot-clé ou requête de surveillance** : mots utilisés par les internautes lorsqu'ils font des recherches sur un site Internet. En matière d'E-réputation le mot clé est composé du prénom et du nom.

**Période de garantie** : période de validité de la garantie, comprise entre la date d'effet et la date de cessation de l'adhésion.

**Prestataire** : intervenant sur le volet technique de la garantie « Atteinte à l'E-réputation » (composé des « demandes de suppression » et de « l'enfouissement ») : iProtego.

**Sinistre** :

- **Définition propre à l'Usurpation d'Identité** : utilisation à l'insu ou sans l'accord de l'Assuré, de données à caractère personnel permettant de l'identifier aux fins de commettre des actes frauduleux en son nom.

- **Définition propre à l'E-réputation** : divulgation publique et illégale d'informations relatives à la vie privée de l'Assuré, sur les supports de communication tels que décrits dans l'article 3, qui lui est préjudiciable.

**Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint, son partenaire de PACS ou son concubin et ses ascendants et descendants fiscalement à charge.

**URL** : Uniform Resource Locator : adresse unique permettant d'accéder à un contenu sur Internet (http:// ou https://). Ce contenu pouvant être une page, un article, un document, une photo, une vidéo.

**Usurpation d'Identité** : usage non autorisé et à son insu d'éléments d'identification ou d'authentification de l'identité de l'Assuré et constitutif d'un préjudice pour lui.

## **ARTICLE 1 – GARANTIE INFORMATION JURIDIQUE « PROTECTION DE L'IDENTITÉ »**

En cas d'Usurpation d'Identité de l'Assuré ou d'atteinte à son E-réputation, ainsi que dans le but de prévenir la naissance d'un Litige en rapport avec l'Usurpation d'Identité ou l'E-réputation, une équipe de juristes spécialisés lui apporte un soutien en matière juridique en répondant par téléphone à toute demande d'ordre juridique.

L'Assuré est ainsi renseigné sur ses droits et est informé sur les démarches à entreprendre lors d'une usurpation de son identité ou lors d'une atteinte à son E-réputation.

Ces renseignements sont accessibles sur simple appel téléphonique - du lundi au vendredi de 9h à 20h au numéro de téléphone :

01 41 43 78 78 (accès au service gratuit + coût d'appel selon l'opérateur)

Les renseignements juridiques communiqués par Groupama Protection Juridique reposent sur les seuls éléments fournis par l'Assuré et n'impliquent pas la prise en charge, d'un éventuel litige ultérieur.

## **ARTICLE 2 – GARANTIE PROTECTION JURIDIQUE « USURPATION D'IDENTITÉ »**

### **2.1. – Nature des Litiges garantis :**

Lorsqu'un Litige consécutif à l'usurpation de son identité, oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire à un Tiers dans le cadre de sa vie privée et qu'il a déposé plainte contre l'auteur de l'Usurpation d'Identité, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la réparation du préjudice.

Groupama Protection Juridique intervient notamment pour la défense des intérêts de l'Assuré dans le cadre des actions (recours, injonctions, assignations, ...) engagées à son encontre à l'occasion de l'usurpation avérée de son identité.

### **EXCLUSIONS GARANTIE PROTECTION JURIDIQUE « USURPATION D'IDENTITÉ » :**

- TOUTE ACTION RÉSULTANT DE FAITS ANTÉRIEURS À LA PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE, SAUF SI L'ASSURÉ PEUT ÉTABLIR QU'IL ÉTAIT DANS L'IMPOSSIBILITÉ D'EN AVOIR CONNAISSANCE AVANT CETTE DATE,
- TOUTE ACTION DÉCOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE DE L'ASSURÉ,
- LES LITIGES RELATIFS A UNE USURPATION D'IDENTITÉ COMMISE AVEC LA COMPLICITÉ OU PAR UNE PERSONNE ASSURÉE AU TITRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE,
- LES LITIGES RELEVANT DE L'UTILISATION FRAUDULEUSE DES MOYENS DE PAIEMENT. AINSI, GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE N'INTERVIENT PAS EN CAS DE DÉBIT FRAUDULEUX SUR LE COMPTE ET/OU EN CAS D'UTILISATION FRAUDULEUSE DE L'UN DES MOYENS DE PAIEMENT DE L'ASSURÉ CHEZ UN COMMERCANT.

### **2.2. – Prestations garanties au titre de la garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » :**

Groupama Protection Juridique intervient, lorsque l'Assuré est victime d'une usurpation avérée de son identité, pour défendre ses intérêts dans le cadre des actions engagées à son encontre et obtenir la réparation de son préjudice auprès du Tiers responsable identifié.

L'Assuré doit avoir déposé plainte contre l'auteur de l'infraction.

Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque qu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un Tiers. Ainsi,

Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

### **Accompagnement amiable :**

#### **- La Consultation Juridique :**

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Assuré communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Assuré et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

#### **- L'Assistance Amiable :**

Après étude complète de la situation de l'Assuré, Groupama Protection Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire de l'Assuré est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de cet intervenant extérieur dans les limites indiquées à l'article 4 au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amenée à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au Litige déclaré et garanti.

### **Assistance judiciaire :**

#### **- La prise en charge des frais de procédure :**

Lorsque le Litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 4 au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

A l'expiration d'un délai de 90 jours après la déclaration de Sinistre telle que définie à l'article 7, l'Assuré pourra obtenir le bénéfice de la Garantie Indemnitaire en cas d'Usurpation d'Identité prévue à l'article 5.

### **2.3. – Limite globale de la garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » :**

1 sinistre par année d'assurance.

### **2.4. – Territorialité :**

La garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » s'applique aux Litiges découlant de faits et d'événements survenus en France Métropolitaine, dans les DROM-COM (départements et régions d'Outre-mer – collectivités d'Outre-mer), Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne, au Royaume-Uni ainsi qu'au Liechtenstein, en Norvège, à Saint Marin, au Saint Siège et en Suisse.

## **ARTICLE 3 – GARANTIE « E-RÉPUTATION »**

Le Sinistre, comme visé ci-avant dans les définitions, doit être constitutif d'une Diffamation, d'une Injure ou d'une divulgation publique illégale d'informations, sur internet dans le cadre de la seule vie privée de l'Assuré.

Les documents, contenus ou informations illégalement divulgués doivent avoir été obtenus à l'insu de l'Assuré ou sans l'autorisation de ce dernier et ne pas avoir été réalisés par lui-même en présence de publics.

Les documents, contenus ou informations illégalement divulgués peuvent être une photo, vidéo, enregistrement sonore, écrit, déclaration contenue sur un blog, un forum de discussion, un réseau social, un site Internet, un email, en général tout contenu accessible publiquement par le biais d'une URL distincte.

### **Précisions sur les moyens utilisés par iProtego pour remédier à l'atteinte à l'E-réputation de l'Assuré :**

Lorsque Groupama Protection Juridique adresse le dossier de l'Assuré au prestataire intervenant sur la garantie « E-réputation », iProtego intervient pour rétablir la bonne réputation de l'Assuré. Selon la territorialité, les moyens dont dispose iProtego sont les Demandes de suppression et/ou l'Enfouissement des données.

1) Le principe de la Demande de suppression est d'agir amiablement auprès de l'auteur, hébergeur ou éditeur du ou des contenus portant atteinte à l'E-réputation de l'Assuré, pendant une durée de 75 jours suivant la déclaration, via des emails, des courriers ou éventuellement de contacts téléphoniques, pour en obtenir la désindexation, la modification ou le retrait.

2) Le principe de la prestation d'Enfouissement des données est de valoriser, dans les Moteurs de recherche, des contenus considérés comme neutres ou positifs par l'Assuré ou éventuellement d'en créer de nouveaux au détriment des contenus portant atteinte à son E-réputation. Ainsi, le but est d'enfouir, lors d'une recherche sur le Mot-clé « prénom nom » de l'Assuré, l'URL portant atteinte à son E-réputation au moins en 11ème position sur le Moteur de recherche de référence.

La mise en place des contenus est progressive et les effets du travail d'enfouissement peuvent prendre de quelques semaines à quelques mois.

Ces techniques consistant en un travail d'influence auprès des algorithmes des Moteurs de recherche, iProtego ne peut garantir l'Assuré contre un changement de l'algorithme du Moteur de recherche de référence ou face à la réaction d'un Tiers. iProtego s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne réalisation de la mission dans les règles de l'art et des limites de la légalité. La durée d'une prestation d'Enfouissement des données est de 60 jours. Si l'Assuré estime que d'autres URL portent atteinte à son E-réputation et que ces URL ne doivent pas être utilisées dans la stratégie d'Enfouissement, il appartient à l'Assuré de le notifier à iProtego.

### 3.1. – Nature des Litiges garantis :

Lorsqu'un Litige consécutif à l'atteinte à son E-réputation, oppose l'Assuré, sur un plan amiable ou judiciaire à un Tiers dans le cadre de sa vie privée et qu'il a déposé plainte contre l'auteur de l'atteinte à l'E-réputation, Groupama Protection Juridique l'assiste et intervient pour obtenir la suppression du contenu et la réparation du préjudice.

A défaut de suppression dans un délai de 75 jours à compter de la déclaration de Sinistre telle que prévue à l'article 5 des contenus portant atteinte à l'E-réputation de l'Assuré, iProtego procède à la prestation d'Enfouissement des données litigieuses tel qu'il est décrit ci-dessus.

iProtego agissant amiablement, iProtego ne peut contraindre un éditeur à l'acceptation de sa demande ou au retrait d'une information d'une page web. Par ailleurs, la suppression du contenu peut entrer en conflit avec d'autres droits tels que la liberté de la presse, liberté d'expression, droit d'auteur... Par conséquent, iProtego ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée à ce titre.

#### EXCLUSIONS :

- TOUTE ACTION RÉSULTANT DE FAITS ANTÉRIEURS À LA PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE, SAUF SI L'ASSURÉ PEUT ÉTABLIR QU'IL ÉTAIT DANS L'IMPOSSIBILITÉ D'EN AVOIR CONNAISSANCE AVANT CETTE DATE,
- TOUTE ACTION DÉCOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE DE L'ASSURÉ,
- LES LITIGES FAISANT SUITE À UNE ATTEINTE À L'E-RÉPUTATION CONSTITUÉE À PARTIR D'ÉLÉMENTS D'INFORMATION PRÉJUDICIAIRES DIFFUSÉS PAR L'ASSURÉ LUI-MÊME AUPRÈS DE TIERS,
- LES LITIGES CONSECUTIFS À UNE CONDAMNATION POUR CRIME OU DÉLIT PRONONCÉ À L'ENCONTRE DE L'ASSURÉ,
- LES LITIGES FONDÉS SUR LE NON-PAIEMENT DE SOMMES DUES PAR L'ASSURÉ, DONT LE MONTANT OU L'EXIGIBILITÉ NE SONT PAS SÉRIEUSEMENT CONTESTABLES ET TOUTE INTERVENTION CONSÉCUTIVE À L'ÉTAT D'INSOLVABILITÉ OU DE SURENDETTEMENT DE L'ASSURÉ.

### 3.2. – Prestations garanties :

Les interventions de Groupama Protection Juridique et de iProtego pour la présente garantie débutent à réception des pièces communiquées par l'Assuré conformément à ce qui est indiqué à l'article 7 « Formalités à accomplir pour mettre en jeu les garanties ».

**IMPORTANT :** Elles peuvent prendre différentes formes qui varient selon la territorialité.

#### 3.2.1. Pour les faits et événements survenus en France Métropolitaine, dans les DROM-COM (départements et régions d'Outre-mer – collectivités d'Outre-mer), Principautés de Monaco et d'Andorre, dans les Etats de l'Union Européenne, au Royaume-Uni ainsi qu'au Liechtenstein, en Norvège, à Saint Marin, au Saint Siège et en Suisse :

Lorsqu'un Litige dont la nature est définie ci-dessus, oppose l'Assuré à un Tiers, Groupama Protection Juridique lui apporte conseils et assistance et iProtego procède éventuellement ensuite à la prestation d'Enfouissement des données.

Groupama Protection Juridique n'intervient que lorsque l'Assuré entend obtenir réparation d'un préjudice qu'il a subi et qu'il justifie d'un intérêt fondé en droit, ou lorsque qu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un Tiers. Ainsi, Groupama Protection Juridique n'intervient que dans la mesure où l'affaire est défendable au regard des règles de droit en vigueur.

#### Accompagnement amiable :

##### - La Consultation Juridique :

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'Assuré communique à Groupama Protection Juridique, ce dernier expose soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables au cas de l'Assuré et lui donne un avis sur la conduite à tenir.

##### - L'Assistance Amiable :

Après étude complète de la situation de l'Assuré, Groupama Protection Juridique intervient directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme aux intérêts de l'Assuré.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur (expert / avocat) est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire de l'Assuré est représenté par un avocat), Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires de cet intervenant extérieur dans les limites indiquées à l'article 4 au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion amiable ».

Lorsque Groupama Protection Juridique est amené à intervenir à l'amiable, l'Assuré lui donne mandat pour procéder à toute démarche utile pour mettre fin au litige déclaré et garanti.

#### Assistance judiciaire :

##### La Prise en charge des frais de procédure :

Lorsque le Litige n'a pu se résoudre à l'amiable et est porté devant une juridiction ou une commission, Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et les honoraires d'avocat et de procédure dans les limites indiquées à l'article 4 au paragraphe « Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire ».

#### Enfouissement des données

A défaut de suppression du ou des contenus préjudiciables dans un délai de 75 jours suivant la déclaration du Sinistre et parallèlement à une éventuelle intervention amiable ou judiciaire de Groupama Protection Juridique, l'Assuré est mis en relation avec iProtego qui intervient dans le cadre de la prestation d'Enfouissement des données.

**ATTENTION :** cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

### 3.2.2. Pour les faits et événements survenus dans le reste du monde :

L'intervention se limite aux prestations de iProtego.

#### Demande de suppression :

iProtego tente pendant une durée de 75 jours suivant la déclaration du sinistre d'obtenir à l'amiable, le retrait de l'information causant une atteinte à l'E-réputation de l'Assuré.

Après identification de l'auteur, à défaut de l'éditeur ou à défaut de l'hébergeur du site Internet proposant l'URL causant l'atteinte à l'E-réputation de l'Assuré, iProtego prend contact auprès d'eux pour en obtenir la désindexation, la suppression ou encore la modification en vue de la faire disparaître des résultats renvoyés par le Moteur de recherche de référence lors d'une recherche sur le Mot-clé « prénom nom » de l'Assuré. Les moyens de contact utilisés sont l'email, le courrier et éventuellement un appel téléphonique.

**ATTENTION :** cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

#### Enfouissement des données :

A défaut de suppression du ou des contenus préjudiciables dans un délai de 75 jours suivant la déclaration du Sinistre iProtego intervient dans le cadre de la prestation d'Enfouissement des données.

**ATTENTION :** cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.

### 3.3. – Limite globale de la garantie « E-réputation » :

2 sinistres par année d'assurance.

### 3.4. – Territorialité :

Monde entier, les interventions étant toutefois différentes selon la territorialité des Litiges ainsi qu'il est décrit à l'article 3.2.

## ARTICLE 4 – FRAIS ET HONORAIRES GARANTIS PAR SINISTRE DANS LE CADRE DE LA GARANTIE DE PROTECTION JURIDIQUE « USURPATION D'IDENTITÉ » ET DE LA GARANTIE « E-RÉPUTATION »

Ces différents montants sont cumulables, sous réserve de ne pas dépasser le plafond prévu à l'article 6 « Plafond global par garantie ». Ils s'entendent toutes taxes comprises.

### 4.1. – Plafonds dans le cadre de la gestion amiable :

Dans le cadre de la défense amiable du dossier, Groupama Protection Juridique peut être amené à faire appel à des intervenants extérieurs (ex : expert ou avocat – notamment lorsque l'adversaire de l'Assuré est lui-même représenté par un avocat). Ce sont les honoraires et frais de ces intervenants extérieurs qui sont pris en charge au titre de ce plafond amiable. Les plafonds dans le cadre de la gestion amiable pour les diligences effectuées par l'ensemble des intervenants extérieurs (expert ou avocat) est fixé à : 770 € TTC (incluant le plafond amiable pour les diligences effectuées par l'avocat de l'Assuré fixé à : 385 € TTC).

### 4.2. – Plafonds dans le cadre de la gestion judiciaire :

Lorsque le dossier fait l'objet d'une procédure, des dépenses d'honoraires et de frais peuvent être engagées. Elles sont prises en charge dans les limites suivantes :

- **Plafond Expertise Judiciaire :** il s'agit de l'expert judiciaire désigné à la demande de l'Assuré après accord préalable de Groupama Protection Juridique : 2 300 € TTC par sinistre.
- **Plafond Huissier ou Commissaire de justice :** les frais et honoraires d'huissier ou de commissaire de justice sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- **Plafonds Honoraires et Frais d'avocat :** ce sont les honoraires, y compris ceux d'étude et les frais inhérents à la gestion du dossier (déplacement, secrétariat, photocopies, téléphone...), dûment justifiés, que Groupama Protection Juridique est susceptible de verser au conseil de l'Assuré pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt. Ces frais et honoraires sont pris en charge à hauteur des montants TTC précisés dans le tableau suivant :

INTERVENTION	EUROS TTC
<b>ASSISTANCE</b>	
Rédaction d'un dire, d'une déclaration de créance	80 €
Assistance à une mesure d'instruction ou d'expertise	300 €
Assistance devant une commission administrative, civile ou disciplinaire	300 €
Recours gracieux (contentieux administratif)	300 €
<b>PREMIERE INSTANCE</b>	
Procédure accélérée au fond	500 €
Juridiction statuant avant dire droit	400 €
Chambre de Proximité	600 €
Tribunal Judiciaire (hors Chambre de Proximité)	900 €
Tribunal Administratif	900 €
Tribunal de Commerce	800 €
Autres juridictions	700 €

CONTENTIEUX PENAL	
Tribunal de police	600 €
Tribunal correctionnel	700 €
Médiation pénale	450 €
Juge des libertés	450 €
Chambre de l'instruction	500 €
Garde à vue / Visite en prison	430 €
Démarches au parquet	40 €
APPEL	
Cour d'Appel	1 000 €
Requête devant le 1er Président de la Cour d'Appel	400 €
HAUTES JURIDICTIONS	
Cour de Cassation – Conseil d'Etat – Cour d'Assises	1 500 €
EXECUTION	
Juge de l'exécution	400 €
Suivi de l'exécution	150 €
Transaction menée jusqu'à son terme	535 €

#### NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :

- LES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET VACATIONS CORRESPONDANTES, LORSQUE L'AVOCAT EST AMENÉ A SE DÉPLACER EN DEHORS DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DONT DÉPEND SON ORDRE,
- LES FRAIS ET HONORAIRES D'AVOCAT POSTULANT,
- LES CONDAMNATIONS, LES AMENDES, LES DÉPENS ET FRAIS EXPOSÉS PAR LA PARTIE ADVERSE, QUE LE TRIBUNAL ESTIME ÉQUITABLE DE FAIRE SUPPORTER A L'ASSURÉ S'IL EST CONDAMNÉ, CEUX QUE L'ASSURÉ À ACCEPTÉS DE SUPPORTER DANS LE CADRE D'UNE TRANSACTION AMIABLE, OU EN COURS OU EN FIN DE PROCÉDURE JUDICIAIRE, LES CAUTIONS PÉNALES AINSI QUE LES CONSIGNATIONS DE PARTIE CIVILE,
- LES SOMMES RÉCLAMÉES PAR L'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE, LES TAXES, DROITS ET PÉNALITÉS,
- LES FRAIS ET HONORAIRES D'ENQUÊTE POUR IDENTIFIER OU RETROUVER L'ADVERSAIRE ET L'ASSURÉ OU CONNAÎTRE LA VALEUR DE SON PATRIMOINE AINSI QUE LES DÉPENSES NÉCESSAIRES À LA MISE EN PLACE DE MESURES CONSERVATOIRES,
- LES FRAIS ET HONORAIRES D'EXPERT-COMPTABLE,
- LES HONORAIRES DE RÉSULTAT.

#### Modalités de paiement :

Groupama Protection Juridique prend en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'huissier ou de commissaire de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés avec son accord préalable pour la défense des intérêts de l'Assuré ou qu'ils soient justifiés par l'urgence. Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- France, Principautés de Monaco et d'Andorre : Groupama Protection Juridique acquittera les frais directement garantis auprès des intervenants concernés, sans excéder les budgets définis ci-dessous, les frais garantis.
- Autres pays garantis : il appartient à l'Assuré, sous réserve du respect des conditions prévues au paragraphe « Formalités à accomplir pour la mise en jeu de la garantie », de saisir son conseil. Groupama Protection Juridique remboursera l'Assuré dans les 10 jours ouvrés de la réception des justificatifs, les frais et honoraires garantis dans la limite définie au paragraphe « Plafonds de garantie par sinistre ».

#### ARTICLE 5 - GARANTIE INDEMNITAIRE « USURPATION D'IDENTITÉ »

La gestion de cette garantie est déléguée à Groupama Protection Juridique qui intervient pour le compte de LBPAI.

#### 5.1. – Remboursements garantis

##### 5.1.1. Frais générés par les démarches liées à l'Usurpation d'Identité

En cas d'Usurpation d'Identité, l'Assureur rembourse à l'Assuré les frais générés par les démarches pour prouver son identité, tels que :

- les frais de communications téléphoniques, de lettre recommandée et de timbre liés aux démarches,
- les frais de transport liés aux démarches,
- les frais de repas et les frais d'hôtels liés aux transports.

Les remboursements se font sur la base des frais réels justifiés et sur factures acquittées à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties ci-après.

##### 5.1.2. Frais consécutifs à l'Usurpation d'Identité

L'Assureur rembourse à l'Assuré les préjudices financiers résultant d'opérations réalisées auprès d'organismes concernés décrits ci-dessous. Ces préjudices doivent être directement consécutifs à l'usurpation avérée de son identité.

Sont concernés les Organismes définis ci-dessous :

- Caisse Primaire d'Assurance Maladie ;

- Caisse d'Allocations Familiales ;
- Organismes financiers : banques, compagnie d'assurance, organisme de prêt ;
- Trésor Public ;
- Fournisseurs d'accès : internet, télécom, câble, numérique ;
- Entreprises de distribution d'énergie ;
- Site marchand ou commerçant.

Les remboursements se font sur la base des préjudices réels à concurrence du montant indiqué ci-après.

Les préjudices ne doivent avoir fait l'objet d'aucun remboursement ou d'acceptation de remboursement de la part des Organismes concernés.

Dans tous les cas l'Assureur se réserve le droit d'engager une action de recours contre les organismes concernés.

#### 5.2. – Modalités d'intervention

La Garantie Indemnitaire en cas d'Usurpation d'Identité intervient uniquement après la garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » (article 2) si l'intervention de Groupama Protection Juridique n'a pas permis le règlement du litige à l'expiration d'un délai de 90 jours après la déclaration de sinistre tel que prévu à l'article 7.

Si l'Usurpation d'Identité survient pendant la période de garantie et donne lieu à un dépôt de plainte pendant cette même période.

La garantie est limitée à 1 sinistre par année d'assurance.

#### 5.3. – Plafonds de la garantie indemnitaire en cas d'usurpation d'identité

La garantie s'exerce à concurrence de 3 000 € TTC par sinistre.

En application du principe indemnitaire (art. L.121-1 du Code des assurances), l'Assuré doit justifier des pertes financières qu'il a subies.

Après contrôle des pièces justificatives, l'Assureur rembourse l'Assuré sur la base des frais réels et dans la limite des plafonds prévus dans le tableau des montants de garanties ci-dessous :

TABLEAU DES MONTANTS GARANTIS
PAR SINISTRE Plafond global de 3 000 € TTC par sinistre
FRAIS PRIS EN CHARGE
1) FRAIS GENERES PAR LES DEMARCHES (Frais consécutifs à une Usurpation d'Identité avérée)
Frais de communications téléphoniques, Frais de courriers, lettres recommandées, timbres, Frais de transport, Frais d'hôtels et de restauration
2) FRAIS CONSÉCUTIFS À L'USURPATION D'IDENTITÉ (Indemnisation d'un préjudice financier identifiable conséquence directe d'une usurpation d'identité avérée)
Indemnisation uniquement dans les cas qui n'engendrent pas ou n'ont pas engendré de remboursement de la part de l'organisme concerné dans les 90 jours suivant la déclaration du sinistre auprès de Groupama Protection Juridique.

#### NE SONT PAS PRIS EN CHARGES :

- LES FRAIS CONSÉCUTIFS À L'UTILISATION FRAUDULEUSE DES MOYENS DE PAIEMENT DE L'ASSURÉ,
- LES FRAIS DÉCOULANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE COMMISE PAR L'ASSURÉ,
- LES FRAIS QUI NE SONT PAS DIRECTEMENT CONSÉCUTIFS À UNE USURPATION D'IDENTITÉ AVERÉE,
- LES PRÉJUDICES FINANCIERS RÉSULTANTS D'OPÉRATIONS RÉALISÉES AUPRÈS D'ORGANISMES NON LISTÉS À L'ARTICLE 5.1.2,
- LES CONSÉQUENCES MATÉRIELLES DE LA CONTAMINATION DE VOTRE MATÉRIEL INFORMATIQUE, DE SON DYSFONCTIONNEMENT OU DE SA DESTRUCTION, AINSI QUE LES FRAIS ENGAGÉS POUR PROCÉDER AUX OPÉRATIONS DE DÉCONTAMINATION ET DE RECONSTITUTION DES DONNÉES.

#### 5.4. – Pièces Justificatives

En vue d'obtenir son indemnisation, il sera notamment demandé à l'Assuré :

- un justificatif pour chacune des demandes de remboursement de frais,
- un justificatif prouvant le refus de remboursement de l'organisme concerné,
- un justificatif des dépenses et des prélèvements effectués, factures, Factures originales, titres de transport,
- selon les circonstances du sinistre, l'Assureur se réserve le droit de réclamer toute pièce ou tout complément d'information nécessaire à l'évaluation du préjudice subi par l'Assuré.

En cas de non présentation de ces éléments, l'Assuré encourt la déchéance de ses droits à indemnisation.

L'Assuré est tenu de justifier, par tous moyens en son pouvoir et par tous documents en sa possession, de l'existence et de la valeur de ces frais au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Il doit également justifier que ces frais sont directement consécutifs à l'usurpation avérée de son identité.

Si sciemment, comme justification, l'Assuré emploie des documents inexacts, ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexacts ou réticentes, il sera déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites à tenter à son encontre.

## ARTICLE 6 – PLAFOND GLOBAL PAR GARANTIE

### 6.1. – Garanties « Usurpation d'Identité » (articles 2 et 5)

#### 6.1.1. Garantie Protection Juridique « Usurpation d'Identité » (article 2) :

Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

- pour la France, dans la limite du plafond de garantie de 10 000 € TTC par sinistre, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.
- pour les autres pays, dans la limite du plafond de garantie de 4 575 € TTC par sinistre, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.

La garantie est limitée à 1 sinistre par année d'assurance.

#### 6.1.2. Garantie Indemnitare « Usurpation d'Identité » (article 5) :

LBPAL prend en charge les frais générés et consécutifs à l'Usurpation d'Identité selon les modalités prévues à l'article 5 à concurrence de 3 000 € TTC par sinistre.

La garantie est limitée à 1 sinistre par année d'assurance.

### 6.2. – Garantie « E-réputation » (article 3)

Groupama Protection Juridique prend en charge les frais et honoraires indiqués ci-après :

- pour la France, dans la limite du plafond de garantie de 10 000 € TTC par sinistre, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.
- pour les autres pays, dans la limite du plafond de garantie de 4 575 € TTC par sinistre, quel que soit le nombre d'adversaires et les fondements juridiques mis en œuvre.

**Attention** : Les prestations « Demande de suppression » et « Enfouissement » (articles 3.2.1 et 3.2.2) réalisées par iProtego ne comportent aucune prise en charge financière.

La garantie est limitée à 2 sinistres par année d'assurance.

## ARTICLE 7 - FORMALITÉS À ACCOMPLIR POUR METTRE EN JEU LES GARANTIES

L'Assuré peut, dans un premier temps s'il le souhaite, obtenir des informations juridiques, en contactant le service d'informations juridiques par téléphone - du lundi au vendredi de 9h à 20h au numéro de téléphone 01 41 43 78 78 (accès au service gratuit + coût d'appel selon l'opérateur).

Tout Litige susceptible de mettre en jeu les garanties « Protection de l'Identité » doit être déclaré, par courrier ou par mail à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE  
TSA 41234  
92919 La Défense Cedex  
Mail : [declaration.sinistre@protectionjuridique.fr](mailto:declaration.sinistre@protectionjuridique.fr)

**ATTENTION : TOUTE DÉCLARATION DE LITIGE SUSCEPTIBLE DE RELEVER DES GARANTIES « PROTECTION DE L'IDENTITÉ » DOIT ÊTRE TRANSMISE PAR ÉCRIT À GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE AU PLUS TARD DANS LES 30 JOURS OUVRÉS, À COMPTER DE LA DATE À LAQUELLE L'ASSURÉ EN A EU CONNAISSANCE OU À COMPTER DU REFUS OPPOSÉ À UNE RÉCLAMATION DONT IL EST L'AUTEUR OU LE DESTINATAIRE. SAUF CAS FORTUIT OU DE FORCE MAJEURE, LA DÉCHEANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION TARDIVE SERA OPPOSÉE À L'ASSURÉ S'IL EST ÉTABLI QU'ELLE CAUSE UN PRÉJUDICE À GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE.**

Lors de la déclaration, l'Assuré doit mentionner le numéro de la garantie (504 714), et joindre tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du Litige, dont notamment la copie du dépôt de plainte, les courriers et messages échangés avec le ou les Tiers...

**ATTENTION : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE NE PREND PAS EN CHARGE LES FRAIS ET HONORAIRES APPELÉS OU RÉGLÉS ANTÉRIEUREMENT À LA DÉCLARATION AINSI QUE CEUX CORRESPONDANT À DES PRESTATIONS OU ACTES DE PROCÉDURE RÉALISÉS AVANT LA DÉCLARATION SAUF SI L'ASSURÉ PEUT JUSTIFIER D'UNE URGENCE À LES AVOIR ENGAGÉS.**

**LORSQUE L'ASSURÉ FAIT DE MAUVAISE FOI DES DÉCLARATIONS INEXACTES SUR LES FAITS, LES ÉVÈNEMENTS OU LA SITUATION QUI SONT À L'ORIGINE DU LITIGE OU PLUS GÉNÉRALEMENT SUR TOUT ÉLÉMENT POUVANT SERVIR À LA SOLUTION DU LITIGE, IL EST ENTIÈREMENT DÉCHU DE TOUT DROIT À LA GARANTIE POUR LE LITIGE CONSIDÉRÉ.**

## ARTICLE 8 - AUTRES CLAUSES APPLICABLES À LA GARANTIE PROTECTION DE L'IDENTITÉ

### Libre choix de l'avocat :

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur est nécessaire, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré, celui-ci en a le LIBRE CHOIX. Groupama Protection Juridique peut, à la demande écrite de l'Assuré, si ce dernier n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition.

### Subrogation :

Dans le cadre des garanties « Protection de l'Identité », Protection Juridique « Usurpation d'Identité », Garantie « E-réputation ».

Dès lors que Groupama Protection Juridique expose des frais externes comme défini au paragraphe « frais et honoraires garantis par sinistre », elle est susceptible de

récupérer une partie ou la totalité des sommes qu'elle a déboursée pour le compte de l'Assuré. Groupama Protection Juridique est alors subrogée dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des assurances, dans les droits et actions que l'Assuré possède contre les Tiers, en remboursement des sommes qui lui sont allouées notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Code de procédure civile, de l'article 475-1 du Code de procédure pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la justice administrative.

Si des frais et honoraires sont restés à la charge de l'Assuré et sous réserve qu'il puisse en justifier, Groupama Protection Juridique s'engage à ce qu'il soit désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde revenant, le cas échéant, à Groupama Protection Juridique dans la limite des frais engagés par ses soins.

Dans le cadre de la Garantie Indemnitare « Usurpation d'Identité », Dès le paiement de l'indemnité due au titre de la Garantie Indemnitare en cas d'usurpation d'identité, les droits et actions de l'Assuré sont transmis à LBPAL. Il s'agit de la subrogation. Cela signifie que LBPAL agit à la place de l'Assuré et peut intenter un recours, c'est-à-dire une demande de remboursement, contre le ou les Tiers responsable(s) du sinistre.

Cette subrogation est limitée au montant de l'indemnité que LBPAL a versé (article L. 121-12 du Code des assurances). LBPAL est déchargé en tout ou en partie de sa responsabilité envers l'Assuré lorsque la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de LBPAL.

### Arbitrage :

En cas de désaccord entre Groupama Protection Juridique et l'Assuré sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré (ex : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

- 1 – l'Assuré a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui sous réserve :
  - que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
  - d'informer Groupama Protection Juridique de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Assuré, sont pris en charge par Groupama Protection Juridique dans la limite de 200 € TTC.

2 – conformément à l'article L.127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec Groupama Protection Juridique ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de Groupama Protection Juridique sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'Assuré engage à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par Groupama Protection Juridique ou que celle proposée par l'arbitre, le premier lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans les limites de la garantie.

### Réclamation - Médiateur :

- Pour le contrat n° 504 714 composé de la garantie Information juridique « Protection de l'Identité », la garantie de Protection Juridique « Usurpation d'Identité » et la garantie « E-réputation », en cas de difficulté concernant le traitement de son dossier (y compris la garantie indemnitare « Usurpation de l'Identité »), l'Assuré peut adresser sa réclamation par courrier ou par mail à :

GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE  
Service réclamations  
TSA 41234  
92919 La Défense Cedex  
Mail : [reclamation@groupama-pj.fr](mailto:reclamation@groupama-pj.fr)

Ce service s'engage à compter de la date d'envoi de la réclamation écrite, à en accuser réception à l'Assuré dans un délai de 10 jours ouvrables sauf s'il y a été répondu entre temps, et en tout état de cause à la traiter dans un délai de 30 jours calendaires. En cas de circonstances particulières nécessitant un délai plus long, l'Assuré en sera informé.

S'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation dans les deux mois de son envoi, l'Assuré peut s'adresser à la Médiation de l'Assurance :

- sur le site : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org),
  - ou par courrier à : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09,
- sans préjudice de ses droits à saisir éventuellement la justice.

- En cas de réclamation concernant le volet technique de la garantie « E-réputation » (composé de la « Demande de Suppression » et de « l'Enfouissement »), l'Assuré peut écrire à :

iProtego SAS  
13, rue Trigance  
13002 Marseille

- En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, le client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

\*\*\*\*\*



