



Service Étoile direct

Conditions générales

1. OBJET

Étoile Direct est un service de la Banque en Ligne par téléphone fixe ou mobile qui permet d'accéder à un serveur vocal interactif (SVI) ou à un conseiller Étoile Direct afin d'accéder aux services suivants :

- consultation du solde des comptes ;
- consultation de l'historique des opérations ;
- réalisation d'opérations bancaires (dans les limites contractuelles entre la banque et le client) ;
- souscription à de produits et de services proposés par la Banque ;
- mise en relation avec un Conseiller Étoile Direct.

2. SOUSCRIPTION AU SERVICE ÉTOILE DIRECT

2.1. Souscription

2.1.1. À l'ouverture du compte

Lors de l'entrée en relation avec le Client, le service Étoile Direct et l'option « Virement et Bourse » sont rajoutés par défaut. Le Client peut refuser l'adhésion à l'option « Virement et Bourse ». Celle-ci est soumise à conditions.

2.1.2. Au cours de la relation contractuelle

Pour les personnes déjà Clientes de la Banque mais non équipées d'Étoile Direct, la souscription se fait soit en agence, soit en vente à distance après un entretien téléphonique avec le conseiller.

3. PRÉREQUIS À L'UTILISATION DU SERVICE

3.1. Matériel

Le Client accède au service en utilisant son téléphone fixe ou mobile conformément aux caractéristiques et conditions indiquées à l'article « Accès aux services et données de sécurité personnalisées » des Conditions générales Banque en ligne.

3.2. Données de sécurité personnalisée

Pour des raisons de protection, l'accès au service par téléphone n'est possible qu'au moyen des données de sécurité personnalisées fournies par la Banque.

Ces données de sécurité personnalisée sont composées d'un numéro d'identification (identifiant) et d'un code personnel et confidentiel. Celui-ci est attribué par la Banque lors de la souscription à l'option « Virement et bourse ».

Lors de la souscription quel que soit le canal, un code confidentiel pour l'option « Virement et bourse » est automatiquement créé.

Ce code confidentiel est différent de celui attribué pour la réalisation des opérations de la Banque en ligne par Internet.

Le code confidentiel est envoyé au Client par courrier simple sous pli banalisé après l'adhésion à l'option Virement et bourse.

Le code confidentiel doit être modifié par le Client dès la première connexion. Il est ensuite modifiable par le Client à tout moment et en tout état de cause, obligatoirement de façon périodique. Pour ce faire, le Client peut contacter le service Étoile Direct au 3450 (prix d'un appel + service gratuit) en composant son identifiant et le code confidentiel et suivre les indications du serveur vocal interactif.

L'utilisation du code confidentiel est sous la responsabilité du Client et nécessaire à la réalisation des opérations proposées par l'option « Virement et bourse » indiquées au 6.2 des présentes.

En cas de perte ou d'oubli de son code confidentiel, le Client peut en demander la réinitialisation auprès de son Conseiller ou via le service Étoile Direct au 3450 (prix d'un appel + service gratuit). Un code confidentiel temporaire lui sera adressé par courrier simple sous pli banalisé ou envoyé par SMS, au numéro de téléphone connu par la Banque. Le code confidentiel

temporaire adressé par courrier a une durée de validité d'un mois calendaire à compter de l'enregistrement, par la Banque, de la demande du client. Le code confidentiel temporaire adressé par SMS a une durée de validité de 24 heures ouvrées à compter de l'envoi, par la Banque, du SMS contenant ce code. Le Client devra le modifier en contactant le service Étoile Direct au 3450 (prix d'un appel + service gratuit) et en composant son identifiant puis en suivant les indications du serveur vocal interactif.

4. ACCÈS AU SERVEUR INTERACTIF ÉTOILE DIRECT

Le service Étoile Direct est accessible 24h/24 et 7j/7 depuis un poste fixe ou d'un mobile en composant le 3450 (prix d'un appel + service gratuit) depuis la France ou le 33.1 .41 86.75.20 depuis l'étranger.

Le Client contacte Étoile Direct et est invité à suivre les indications données par le serveur vocal interactif afin d'accéder aux différents services.

Le serveur propose d'y accéder de 2 façons :

- soit en formulant librement l'objet de la demande (reconnaissance vocale en langage naturel) ;
- soit en utilisant les touches du clavier du téléphone et en sélectionnant les choix et options de navigation correspondant au besoin.

Il sera demandé au Client de composer son identifiant et de s'authentifier à l'aide de son code confidentiel. Si le Client n'a pas de code confidentiel certaines opérations ne pourront pas être réalisées.

Dans tous les cas, avec ou sans code confidentiel, le Client pourra toujours parler à un conseiller Étoile Direct.

Le conseiller Étoile Direct est disponible du lundi au vendredi de 8h à 21h et le samedi de 9h à 17h. Le conseiller n'est pas joignable les jours fériés.

5. CLIENTS ÉLIGIBLES

5.1. Clients éligibles Étoile Direct

Peuvent avoir accès aux services Étoile Direct :

- le Client majeur et capable et majeur émancipé du marché des particuliers ;
- le Client mineur âgé de plus de 16 ans du marché des particuliers ;
- le Client majeur incapable (soumis au régime de tutelle ou curatelle) avec des fonctionnalités restreintes ;
- le Client du marché des professionnels, pour la gestion de la partie privée.

Les Clients de la Société de Banque Monaco ne sont pas éligibles à la souscription du service Étoile Direct.

5.2. Clients éligibles Étoile Direct, option « Virement et bourse »

La souscription à l'option « Virement et bourse » est soumise à conditions.

6. OPÉRATIONS ET INFORMATIONS

Toutes les opérations réalisées sur les comptes ouverts au nom du Client au moyen des données de sécurité personnalisées sont considérées comme signées par le Client et émanant de celui-ci et de lui seul, exception faite lorsque ce dernier aura, préalablement aux opérations, procédé au blocage des services de banque en ligne conformément aux dispositions prévues à cet effet à l'article « Gestion : opérations sur comptes et ordres de bourse » des Conditions générales Banque en ligne.



6.1 Opérations réalisées avec Étoile Direct sans option « Virement et bourse »

Après s'être identifié à l'aide des données de sécurité personnalisées, le Client peut réaliser auprès d'un conseiller Étoile Direct les opérations courantes telles que (liste non exhaustive) :

Faire des virements entre ses comptes ouverts dans les livres de la Banque, commander des chèques, prendre un rendez vous avec son conseiller en agence, faire opposition aux cartes et chèques, commander un code confidentiel Étoile Direct ou Internet, faire des simulations de prêts, demander un nouveau code confidentiel de sa carte bancaire, demander à modifier ses coordonnées, faire opposition d'un prélèvement à venir et contestation des virements, révocation d'un créancier, mise en place d'un virement permanent etc.

6.2 Opérations réalisées avec Étoile Direct avec option « Virement et bourse »

Après s'être identifié à l'aide des données de sécurité personnalisées et avec le code confidentiel dédié permettant son identification pour l'option « Virement et bourse » et prouvant son consentement, le Client peut réaliser auprès d'un conseiller Étoile Direct notamment les opérations bancaires suivantes :

- effectuer des virements externes, dont le total n'excèdent pas un montant maximum par jour ;
- passer des ordres de bourse.

7. PROPOSITIONS COMMERCIALES PROPOSÉES EN VENTE À DISTANCE (VAD)

Outre, les opérations bancaires courantes indiquées précédemment, le Client par le biais du service Étoile Direct peut également souscrire à un certain nombre de produits et de services bancaires et extrabancaires ou le conseiller Étoile Direct peut également faire des propositions commerciales desdits produits.

7.1. La vente avec script

Le conseiller Étoile Direct présente le service ou le produit au Client et si celui est intéressé, la phase de souscription va être guidée par la lecture d'un script ou discours précis du conseiller auquel le Client sera invité à donner son accord avec des réponses précises. À l'issue, le conseiller Étoile Direct procède à la contractualisation.

Le script ou le discours précis permet de structurer la contractualisation en énonçant toutes les informations nécessaires afin que le consentement du Client soit suffisamment éclairé.

L'accord donné oralement par le Client, formalise la signature du contrat. Après avoir recueilli l'accord du Client, le contrat est formé avec prise d'effet immédiate. Le Client reçoit par courrier papier, les Conditions particulières, les Conditions générales.

8. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer le fonctionnement du service Étoile Direct dans les conditions et selon les modalités définies à l'article « Responsabilité » des Conditions générales de la Banque en ligne.

9. PREUVE DES OPÉRATIONS

Pour les services de Banque en ligne par téléphone, il est expressément convenu que les enregistrements téléphoniques sont conservés par la Banque durant la période fixée par la réglementation et constitue un moyen de preuve des opérations effectuées par le Client et pourra être produite en cas de litige, le cas échéant.

10. DURÉE /RÉSILIATION

Le présent Contrat prend effet à sa date de signature pour une durée indéterminée.

Le Client peut, à tout moment, résilier son Contrat en notifiant sa décision par courrier simple à son conseiller ou directement en agence.

La résiliation prend effet à la date de réception de l'ordre de résiliation, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Le Client peut par ailleurs résilier l'option « Virement et bourse » sans résilier Étoile Direct. La résiliation prend effet à la date de réception de la demande par la Banque, sous réserve des opérations en cours. En revanche, la résiliation du service Étoile Direct entraînera automatiquement la résiliation de l'option « Virement et bourse ».

La Banque peut à tout moment résilier le service ou l'option « Virement et bourse » réserve de respecter un préavis de deux mois. Toutefois, l'option « Virement et bourse » peut être suspendue par la Banque sans aucune formalité et sans préavis pour des raisons de sécurité ou en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave du Client à ses obligations et résilié sans aucune formalité et sans préavis en cas d'irrégularité, d'abus dans l'utilisation ou de faute grave de la part du Client.

11. TARIFICATION

Le service Étoile Direct est gratuit.

Le Client conserve la charge des coûts de communication dont le montant lui est facturé par l'exploitant du réseau de télécommunications.

Crédit du Nord - Société Anonyme au capital de EUR 890 263 248 - SIREN 456 504 851- RCS Lille - N° TVA FR83 456 504 851 - Siège Social : 28 place Rihour - 59800 Lille - Siège Central : 59 boulevard Haussmann - 75008 Paris - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 739. **Banque Courtois** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 18 399 504 - SIREN 302 182 258 - RCS Toulouse - N° TVA FR15 302 182 258 - Siège Social : 33 rue de Rémusat - BP 40107 - 31001 Toulouse Cedex 6 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 867. **Banque Kolb** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 14 099 103 - SIREN 825 550 098 - RCS Epinal - N° TVA FR37 825 550 098 - Siège Social : 1 et 3 place du Général de Gaulle - BP 1 - 88501 Mirecourt Cedex - Direction Centrale : 2 place de la République - BP 50528 - 54008 Nancy Cedex - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 859. **Banque Laydernier** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 788 832 - SIREN 325 520 385 - RCS Annecy - N° TVA FR87 325 520 385 - Siège Social : 10 avenue du Rhône - 74997 Annecy Cedex 09 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 972. **Banque Nuger** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 11 444 581 - SIREN 855 201 463 - RCS Clermont-Ferrand - N° TVA FR88 855 201 463 - Siège Social : 5 place Michel de l'Hospital - 63000 Clermont-Ferrand - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 937. **Banque Rhône-Alpes** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 12 562 800 - SIREN 057 502 270 - RCS Grenoble - N° TVA FR82 057 502 270 - Siège Social : 20 et 22 boulevard Edouard Rey - BP 77 - 38041 Grenoble Cedex 9 - Siège Central : 235 Cours Lafayette - 69451 Lyon Cedex 06 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 988. **Banque Tarneaud** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 26 702 768 - SIREN 754 500 551 - RCS Limoges - N° TVA FR69 754 500 551 - Siège Social : 2 et 6 rue Turgot - 87011 Limoges Cedex - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 023 953. **Société de Banque Monaco** - Société Anonyme monégasque au capital de EUR 82 000 000 - Siège Social : 27 avenue de la Costa - Le Park Palace - 98000 Monaco - N° RCI Monaco 19 S08 179 - N° TVA intracommunautaire FR80 000 143 809. **Société Marseillaise de Crédit** - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de EUR 24 471 936 - SIREN 054 806 542 - RCS Marseille - N° TVA FR 79 054 806 542 - Siège Social : 75 rue Paradis - 13006 Marseille - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le N° 07 019 357. Juillet 2022 - Action co - PR

