

ENTREPRISES  
ET INSTITUTIONNELS

SERVICE INTERNET  
Conditions Générales





## 1. OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir les Conditions Générales de fonctionnement et d'utilisation du Service Internet Entreprise et Institutionnel mis à la disposition, par la Banque, des clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs comptes ouverts dans ses livres.

Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) convention(s) de compte courant et de compte titres signée(s) par le Client et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par le Client.

Les fonctions actuelles sont évolutives, elles peuvent être différentes selon le mode d'accès utilisé et seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application, qui dépend du domaine technologique considéré. Elles sont destinées à permettre notamment la consultation des comptes et l'exécution de diverses opérations bancaires et financières. Elles peuvent donner lieu, le cas échéant, à la signature d'avenants pour tenir compte de certaines spécificités.

## 2. ACCÈS AUX SERVICES ET DISPOSITIF DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉ

L'accès est réservé aux clients abonnés au Service Internet Entreprise et Institutionnel.

### 2.1 Accès aux services

Le Service Internet Entreprise et Institutionnel nécessite impérativement que le Client soit équipé d'un navigateur doté d'un niveau de sécurité SSL 128. Le Client fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels (ordinateur, téléphone mobile, tablette, ...) et des droits d'utilisation des logiciels. Il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par la Banque. Même si la Banque a fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut pas garantir le fonctionnement des services avec la totalité des terminaux existants ni avec toutes les versions des différents navigateurs disponibles.

En conséquence, la Banque est étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil, ainsi que du réseau Internet et enfin avec le fournisseur d'accès à Internet éventuellement distinct de l'opérateur.

Enfin, la Banque n'est pas responsable des éventuels dommages directs ou indirects pouvant résulter d'une connexion sur un de ses sites. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger les données de la contamination par des virus ou des tentatives d'intrusion.

Le Client est seul responsable de la sécurité de son terminal, de son logiciel et de sa protection ainsi que d'éventuelles consultations ou manipulations frauduleuses, pouvant notamment survenir suite au vol de son terminal.

Le Client est tenu d'utiliser, à chaque connexion, la version la plus à jour de son navigateur.

Le Client est seul responsable des adresses e-mail qu'il communique à la Banque dans le cadre des différentes options souscrites. Il lui appartient de consulter régulièrement sa messagerie et de s'assurer du bon fonctionnement de cette dernière. Le Client s'engage, par ailleurs, à mettre à jour, sans délai, l'ensemble de ses adresses e-mail en cas de modification de ses coordonnées.

### 2.2 Dispositif de sécurité personnalisé

L'accès aux services est protégé par un dispositif de sécurité personnalisé composé d'un numéro d'identification et d'un code personnel et confidentiel attribués par la Banque lors de l'adhésion.

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 tous les six mois.

Ce code est strictement confidentiel et les opérations qu'il permet

d'effectuer circulent sous forme cryptée sur les réseaux de télécommunications. Toute transaction bancaire ou financière nécessite l'utilisation impérative du code confidentiel.

Le code confidentiel est adressé au Client ou à son mandataire dûment habilité à cet effet, après adhésion au Contrat, par envoi à l'adresse du siège social de l'entreprise, sous pli banalisé.

Lorsque le Client opte pour un système d'authentification par certificat, le dispositif de sécurité personnalisé, pour les services accessibles uniquement en authentification par certificat, comprend outre l'identifiant et un code confidentiel, une clé USB "Étoile Sign@ture", remise au Client par la Banque. La clé Étoile Sign@ture contient un certificat attribué à son utilisateur (Client ou délégué). Ce moyen d'authentification personnel ne peut être partagé entre plusieurs utilisateurs.

En l'état actuel de la technologie utilisée, la clé Étoile Sign@ture permet l'authentification du Client par certificat lors de l'accès au Service Internet proposé par la Banque, la confirmation des remises de virements SEPA<sup>(1)</sup> par transfert de fichiers ainsi que l'enregistrement de bénéficiaires de virements SEPA individuels ou collectifs en ligne. Ces fonctionnalités pourront à l'avenir être enrichies et le Client bénéficiera automatiquement des nouvelles fonctionnalités offertes par la clé Étoile Sign@ture.

La première connexion du Client ou de son délégué au moyen de son identifiant et de son code confidentiel d'une part et de la clé Étoile Sign@ture remise par la Banque d'autre part, permet d'associer le certificat à son utilisateur.

Le Client ayant opté pour une authentification par certificat peut accéder au Service Internet sans utiliser sa clé Étoile Sign@ture ; dans ce cas, il n'aura pas accès aux services disponibles uniquement en authentification par certificat. La liste des services accessibles uniquement en authentification par certificat est évolutive et est remise à tout moment au Client sur simple demande adressée à son agence.

Le Client est responsable de l'usage et de la conservation des clés Étoile Sign@ture qui lui sont remises par la Banque. Il s'engage à utiliser la ou les clés Étoile Sign@ture conformément aux présentes Conditions Générales.

Le Client est responsable de toute utilisation de sa ou ses clé(s) Étoile Sign@ture qui serait faite avant blocage.

Dans tous les cas, et quel que soit le moyen utilisé, il est expressément convenu que toute interrogation ou tout ordre donné après que le code confidentiel a été composé, et le cas échéant après connexion au site au moyen de la clé Étoile Sign@ture, est réputé, de façon irrefragable, effectué par le Client qui accepte que la Banque soit déchargée de toute responsabilité en cas d'ordre non justifié ou frauduleux.

Lors de chaque session et à la fin de chaque transaction, le Client doit veiller immédiatement et impérativement à quitter le service transactionnel de la Banque. A défaut, la Banque ne pourra être tenue pour responsable de toute consultation ayant pu survenir notamment suite au vol du terminal du Client.

## 3. BLOCAGE DU SERVICE INTERNET

### 3.1 Blocage à l'initiative du Client

Le Client dispose de la possibilité de procéder au blocage de ses accès au Service Internet à tout moment et notamment en cas de vol, de perte ou d'utilisation par un tiers de son dispositif de sécurité personnalisé ou de simple suspicion d'une telle utilisation. En cas de vol, de perte ou d'utilisation par un tiers, le Client doit procéder au blocage de ses accès sans délai.

En l'état actuel de la technologie utilisée le Client doit, pour bloquer son accès au Service Internet, renseigner 4 fois de suite son identifiant exact et un code confidentiel erroné (par ex : 00000000). La composition par le Client d'un code confidentiel erroné 4 fois de suite, quelle que soit la page du site transactionnel concernée, a également pour effet de bloquer l'accès au Service Internet.

En cas de perte ou de vol d'un code confidentiel ou d'une clé Étoile Sign@ture, le Client doit informer immédiatement son agence par

(1) SEPA (Single Euro Payments Area) ou Espace Unique des Paiements en Euros regroupant les 31 pays membres de l'Espace Économique Européen (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre (partie grecque), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède), Monaco, San Marin et la Suisse.

téléphone ou par fax et confirmer son blocage par lettre remise directement ou adressée en recommandé avec accusé de réception à son agence. L'accès au(x) service(s) concerné(s) par le code ou par la clé sera bloqué dès réception de l'information par la Banque si le Client n'a pas déjà lui-même procédé au blocage. La remise en fonction du ou des services, avec l'envoi d'un nouveau code, et le cas échéant, remise d'une nouvelle clé Étoile Sign@ture, ne pourra intervenir que sur instructions écrites du Client adressées à la Banque.

En cas de litige, la date de réception de la demande écrite de blocage fait foi entre les Parties.

Tout blocage volontaire ou suite à des tentatives de connexions infructueuses entraîne un blocage de l'ensemble des services.

### 3.2 Blocage à l'initiative de la Banque

La Banque se réserve le droit de procéder au blocage du Service Internet pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du site Internet, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du dispositif de sécurité personnalisé ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Banque informera le Client du blocage des services et des raisons de ce blocage, immédiatement après et directement en ligne, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées.

En outre, la Banque se réserve le droit de bloquer, à tout moment, toute clé Étoile Sign@ture en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de la Banque ou des services proposés, ou de non respect par le Client des Conditions Générales et Particulières du Service Internet. Cette décision de blocage sera notifiée au Client par tout moyen à la convenance de la Banque.

La Banque rétablira l'accès aux services dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus, cependant, en cas de blocage d'une clé Étoile Sign@ture l'accès en authentification par certificat ne pourra être rétabli qu'après remise d'une nouvelle clé Étoile Sign@ture au Client.

## 4. PÉRIMÈTRE DU CONTRAT

Le présent Contrat permet au Client d'accéder aux comptes dont il est titulaire et qu'il aura désignés dans le "Périmètre du Contrat Internet". Le Client pourra préciser le compte de facturation choisi. À tout moment, le Client peut demander, par courrier avec accusé de réception adressé à son agence, la modification du périmètre du présent Contrat.

Le Client peut également demander l'exclusion de certains comptes pour certaines options ou certains services.

En outre, le Client peut demander l'insertion dans son périmètre, de comptes tiers ouverts dans les livres de la Banque au nom d'une ou plusieurs filiales. Par filiales, il faut entendre les sociétés sur lesquelles le Client exerce un pouvoir de contrôle effectif au sens du 3° de l'article L. 511-7 du code monétaire et financier. L'accès à ces comptes en consultation ou en gestion est subordonné à la réception par la Banque du bordereau "Mandat Internet Consultation - Gestion de comptes" dûment complété et signé par les représentants légaux des sociétés titulaires des comptes concernés, lesquelles acceptent sans réserve toutes les conséquences qui résultent de cette autorisation.

La dénonciation de l'autorisation donnée par une société filiale, dont les comptes entrent dans le périmètre du présent Contrat, adressée par lettre recommandée avec avis de réception à l'agence qui tient le compte entraîne l'exclusion des comptes de la filiale concernée du périmètre du présent Contrat, les Parties étant tenues de prendre toutes dispositions utiles pour le dénouement des opérations en cours.

## 5. DÉLÉGATION DE POUVOIR

Le Client a la possibilité de désigner un ou plusieurs collaborateur(s) (ci-après "le délégué") pour la gestion de ses comptes via le canal Internet en complétant et en signant le bordereau "Gestion des délégués" puis en l'adressant à son agence.

Lorsque le Client opte pour une authentification par certificat, il peut attribuer à son ou ses délégués, sous son entière responsabilité, les clés Étoile Sign@ture remises par la Banque. Les clés attribuées aux délégués sont strictement personnelles. Les délégués ne pourront accéder aux services disponibles uniquement en authentification par certificat pour lesquels ils sont habilités, qu'au moyen de leur dispositif de sécurité personnalisé complet composé de leur identifiant, leur code confidentiel

et leur clé Étoile Sign@ture. Le Client s'engage à informer ses délégués des précautions nécessaires permettant d'assurer la sécurité de la clé Étoile Sign@ture qu'il leurs remet. Le Client devra recueillir de ses délégués un engagement en vue d'assurer la conservation et la sécurité de leur clé Étoile Sign@ture.

Selon les indications fournies par le Client, le délégué aura accès ou non, totalement ou partiellement, temporairement ou de façon permanente, aux fonctionnalités disponibles dans le Service Internet Entreprise et Institutionnel.

Pour l'émission de virements, le Client pourra délivrer un niveau d'habilitation différent à chacun des délégués, lui permettant ainsi de distinguer les habilitations de consultation, de saisie (préparation d'un ordre) et de validation des ordres.

Pour les transferts de fichiers, le Client pourra attribuer des habilitations différentes à ses délégués suivant s'il veut les autoriser à transférer, consulter, confirmer les ordres.

Pour les relevés de LCR/BOR à payer, le Client pourra autoriser ses délégués à consulter seulement ou à consulter et accepter ou rejeter les LCR / BOR à payer.

Lorsque le Client opte pour le service "Cautions et Garanties", celui-ci peut délivrer un niveau d'habilitation différent à chacun des délégués, lui permettant ainsi de distinguer les habilitations de saisie et consultation des habilitations de saisie, consultation et validation des demandes d'émission de garanties et de mainlevées.

Après enregistrement du délégué dans ses bases, la Banque attribuera à celui-ci son propre identifiant. Le Client devra ensuite délivrer un code confidentiel à son délégué en utilisant la fonction "Gérer vos délégués" du Service Internet Entreprise et Institutionnel.

Les règles de confidentialité et la présomption prévue ci-dessus (paragraphe "Accès aux services et dispositif de sécurité personnalisé") s'appliquent au délégué.

Le Client dispose de la possibilité de suspendre directement en ligne les habilitations de ses délégués. La prise en compte de cette suspension par la Banque est immédiate. Une telle suspension n'est valable que pour le Service Internet.

La révocation définitive d'un délégué doit être notifiée par écrit à l'agence.

Le délégué désigné est habilité à faire fonctionner le(s) compte(s) de titres dans les limites et conditions convenues entre la Banque et le Client conformément à l'évaluation de ce dernier, exception faite pour le service d'exécution simple des ordres se rapportant à des instruments financiers non complexes, étant rappelé que dans ce dernier cas le Client, ou le délégué, qui agit à sa seule initiative et sous sa seule responsabilité, ne bénéficie pas de protection.

Toute opération effectuée par le délégué engage le Client, comme si elle avait été effectuée par lui-même.

## 6. LES SERVICES ET OPTIONS

Les fonctions actuelles sont évolutives et peuvent être différentes selon le mode d'accès utilisé. Elles sont destinées à permettre notamment la consultation et la gestion des comptes et l'exécution de diverses opérations bancaires et financières. Les fonctions ultérieures seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application et pourront, le cas échéant, donner lieu à la signature d'un avenant.

Les horaires limites de prise en compte des ordres et le détail des délais d'exécution des opérations sont précisés dans le Guide des "Conditions d'exécution des opérations de paiement" disponible en ligne sur le site Internet de la Banque ou sur support papier sur simple demande du Client.

### A. MODULE "GESTION DE COMPTES"

Le Service Internet Entreprise et Institutionnel - module Gestion de comptes - propose les fonctionnalités suivantes : consultation des comptes, virements SEPA, virements internationaux (virements non SEPA), commande en ligne, flash info quotidien, visualisation des remises cartes bancaires, téléchargements, transmission de demande d'ouverture de crédits, visualisation des encours de crédits.

#### ■ Virement

Les ordres de virement sont exécutés conformément aux dispositions de la convention de compte.

## **Consentement et retrait de consentement à un ordre de virement passé via le Service Internet.**

Chaque ordre de virement donne lieu à identification et authentification du Client. Aussi, le consentement à un ordre de virement résulte de la saisie, par le Client, de son code confidentiel.

L'ordre à exécution immédiate est réputé reçu par la Banque dès que le Client s'est authentifié dans les conditions visées ci-dessus. L'ordre à exécution immédiate est irrévocable à compter de ce moment.

L'ordre à exécution différée est réputé reçu par la Banque le jour d'exécution demandé. Les ordres à exécution différée peuvent être révoqués via le carnet des ordres disponible en ligne, au plus tard, le jour précédant la date d'exécution demandée.

En cas de refus d'exécution de l'ordre par la Banque pour défaut de provision ou impossibilité technique notamment, la Banque en informera le Client directement via le site Internet. Cette information sera disponible immédiatement pour les virements à exécution immédiate et dans le carnet des ordres, à compter de la date d'exécution demandée, pour les virements à exécution différée. Pour ces derniers une notification par e-mail peut également être demandée par le Client, lors de la saisie de son ordre.

Les demandes de virements permanents permettent au Client de procéder à une demande de mise en place d'un virement périodique par l'agence. Cette demande doit être faite au moins 4 jours ouvrables avant la première échéance demandée. Ce service de virement permanent n'est disponible que vers des comptes de bénéficiaires ouverts dans les livres de prestataires de services de paiement situés en France.

### Virements SEPA et virements de trésorerie en France

Le Service Internet Entreprise et Institutionnel permet au Client d'effectuer des virements SEPA individuels ou collectifs, immédiats ou différés (dans la limite de 90 jours) et des virements de trésorerie immédiats en France, dans la limite de plafonds journaliers fixés par la Banque.

L'émission d'un virement SEPA externe individuel ou collectif en faveur d'un compte tiers ouvert dans les livres d'un prestataire de services de paiement situé au sein de la zone SEPA requiert l'enregistrement préalable du compte tiers concerné dans la liste des bénéficiaires de virements autorisés par le Client au moyen du "bordereau d'enregistrement de bénéficiaires de virements" disponible en agence ou en ligne sur le site Internet de la Banque.

Lorsque le Client a opté pour une authentification par certificat, il lui est possible d'enregistrer les coordonnées bancaires de ses bénéficiaires par une demande en ligne. Cette demande d'enregistrement doit être validée par identification et authentification du Client au moyen de sa clé Étoile Sign@ture et saisie de son code confidentiel. Une fois la validation effectuée, le Client peut immédiatement réaliser des virements vers ce nouveau bénéficiaire. La Banque se réserve le droit, pour des raisons de sécurité, de limiter le nombre de bénéficiaires enregistrés et validés en ligne.

En cas d'évolution de ce service, le Client en sera informé préalablement par tout moyen à la convenance de la Banque.

L'émission de virements de trésorerie requiert également l'enregistrement d'une liste de bénéficiaires de virements de trésorerie autorisés par le Client. Afin d'enregistrer ses bénéficiaires, le Client doit adresser à son agence, complété et signé, le "bordereau d'enregistrement de bénéficiaires de virements" disponible sur le site Internet de la Banque.

### Virement international (Virement non SEPA)

Le service "Virement international par Internet" accessible depuis la rubrique "Activité Internationale" concerne les virements commerciaux et unitaires, immédiats ou différés (dans la limite de 40 jours calendaires), avec ou sans change, en Euros en dehors de la zone SEPA ou en devise.

L'émission des virements internationaux requiert l'enregistrement préalable des bénéficiaires dans la liste des bénéficiaires de virements autorisés par le Client au moyen du bordereau "Gestion des Bénéficiaires de Virements Internationaux" disponible en agence ou en ligne sur le site Internet de la Banque.

Au démarrage du service "Virement international par Internet," le Client peut se faire adresser une liste des bénéficiaires déjà enregistrés par la Banque pour effectuer des virements internationaux dont il transmettait les ordres par un canal différent. Il lui suffit alors de renvoyer la liste en ayant signé et apposé son cachet commercial en regard de chaque bénéficiaire qu'il souhaite faire ré-enregistrer par la Banque pour le

service "Virement international par Internet".

Un virement international ordonné par le Client en faveur d'un nouveau bénéficiaire doit, pour être pris en compte par la Banque, donner lieu à une confirmation (comportant notamment le montant, le motif et l'imputation des frais) adressée à la Banque par courrier ou par fax, si le Client a signé une convention de télécopie, selon le modèle établi à cet effet.

### Attestation d'exécution d'un virement international

Le service "Virement international par Internet" permet au Client de télécharger, pendant 45 jours suivant son exécution par la Banque, une attestation d'exécution de tout ordre de virement international initié par le Client, en agence, par télétransmission ou par Internet. Cette attestation ne préjuge en rien de la bonne exécution de l'opération et du crédit au compte du bénéficiaire et ne fait qu'attester de l'envoi des fonds par la Banque. La Banque ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de l'inexécution de l'ordre en l'absence de faute de sa part, l'attestation n'ayant qu'un caractère informatif pour le Client.

## **■ Prélèvements SEPA - Saisie / Emission**

L'activation du service d'émission de prélèvements SEPA en ligne suppose que le Client ait préalablement signé une convention d'émission de prélèvements SEPA.

L'émission de prélèvements SEPA requiert l'enregistrement préalable des mandats de prélèvements SEPA dont bénéficie le Client. L'enregistrement peut être fait en ligne et doit être validé par la saisie, par le Client, de son code confidentiel. Toute modification des données d'un mandat doit également être validée par la saisie du code confidentiel.

Le Client peut ensuite saisir des ordres de prélèvements ; chaque remise doit être validée par la saisie, par le Client, de son code confidentiel.

Lorsqu'une même remise contient des premiers prélèvements d'une série ("first") et des prélèvements consécutifs à une première opération d'une série ("recurrent") elle sera divisée en deux remises distinctes, l'une regroupant les prélèvements "first", l'autre regroupant les prélèvements "recurrent".

Les ordres de prélèvements sont exécutés conformément aux dispositions de la convention d'émission de prélèvements SEPA. Les heures limites de transmission des ordres de prélèvements SEPA sont fixées dans le guide des "Conditions d'exécution des opérations de paiement" disponible en ligne sur le site internet de la Banque ou sur support papier sur simple demande du Client.

Le Client peut modifier ou supprimer une remise de prélèvements "recurrent" jusqu'au cinquième jour ouvré (avant l'heure limite de transmission) précédant la prochaine date d'échéance. Chaque modification ou suppression doit être validée par la saisie, par le Client, de son code confidentiel.

## **■ Crédoc sur Internet**

L'activation du service "Crédoc sur Internet" suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat. De surcroît, le Client doit préalablement avoir déclaré ses utilisateurs avec le bordereau "Crédoc sur Internet - Déclaration des Utilisateurs" propre à ce service.

Le service "Crédoc sur Internet" permet au Client de créer, modifier, suivre et consulter par Internet ses opérations de crédits documentaires import et lettres de crédit stand by à l'import.

Il appartient au Client, préalablement à la transmission de sa demande d'ouverture ou d'amendement de crédit documentaire, de vérifier l'exactitude, le bien fondé et l'exhaustivité des informations qu'il transmet à la Banque sous sa responsabilité.

Toute soumission (demande d'ouverture ou d'amendement de crédit documentaire import) ainsi que toute instruction liée à leur réalisation doivent être validées par une personne habilitée à cet effet pour être pris en charge par la Banque.

Toute soumission ainsi transmise engagera irrévocablement le Client dès lors que la Banque aura accepté d'ouvrir le crédit documentaire dans les termes de la Convention générale relative aux ouvertures de crédits documentaires, signée par ailleurs.

Néanmoins, la transmission de la demande d'émission d'un crédit documentaire import, ne fait pas obligation à la Banque d'accepter l'opération soumise. S'agissant d'une opération nécessitant l'octroi d'une autorisation de crédit, la Banque conserve la possibilité de refuser

la demande sans avoir à justifier d'un quelconque motif. La Banque informera le Client de sa décision, par tout moyen à sa convenance.

### Alertes

Le Client peut recevoir automatiquement des alertes par e-mail l'informant que ses soumissions ont été acceptées et prises en charge par la Banque ; pour cela, le Client devra renseigner en ligne dans le module "Alertes" du service "Crédoc Internet", les adresses e-mail des bénéficiaires de ces messages. Le paramétrage des alertes étant réalisé sur le site, le Client est le seul responsable de la saisie des paramètres et de leur(s) mise(s) à jour. La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement de ce service d'alerte par e-mail, dans les meilleures conditions. La Banque contracte à cet effet, une obligation de moyen et sa responsabilité ne pourra être engagée du fait d'informations erronées, ou encore de retard apporté dans leur mise à jour établie par des fournisseurs et partenaires.

### Utilisateurs

Le Client a la possibilité de désigner un ou plusieurs utilisateurs du service "Crédoc Internet" et de définir leur niveau d'intervention en adressant à la Banque, le formulaire "Service Crédoc Internet - Déclaration des utilisateurs" dûment complété et signé.

### ■ Relevés de comptes en ligne

L'activation du service "Relevés de compte en ligne" suppose que le Client signe une Demande de souscription pour chacun des comptes intégrés dans le périmètre du présent Contrat dont il est titulaire et pour lesquels il souhaite la dématérialisation des relevés et avis.

En souscrivant au service "Relevés de compte en ligne", le Client demande à la Banque de lui mettre à disposition un service d'accès en ligne aux relevés de ses comptes pour lesquels il aura signé une Demande de souscription et aux documents d'information qui lui sont adressés par la Banque. Ce service se substitue aux informations sur support papier adressées par courrier postal, y compris aux informations expressément demandées sur support papier par ailleurs, dans les conditions fixées ci-après.

La première mise à disposition d'un relevé de compte en ligne sera effectuée à la prochaine date habituelle d'envoi du relevé de compte papier, sous réserve que la souscription du service intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date.

Il est convenu qu'en optant pour le service "Relevés de compte en ligne", le Client demande à recevoir les relevés de compte et avis attachés au(x) compte(s) dont il est titulaire et inclus dans le périmètre du présent Contrat, sous forme électronique (au format PDF) en lieu et place des relevés et informations, y compris avis expressément demandés sous format papier par ailleurs, qui lui sont adressés par courrier postal.

Toutefois et pour une durée d'un mois à compter de la souscription du service, le Client recevra ses relevés de compte et avis à la fois sur support papier et sur support numérique.

Le Client dispose, à tout moment, de la possibilité de demander le retour à une information sur support papier en résiliant le service "Relevés de compte en ligne", pour un ou plusieurs comptes, dans les conditions prévues à l'article 10 du présent Contrat. Par dérogation aux stipulations de l'article 10 précité, la résiliation du service "Relevés de compte en ligne" prend effet immédiatement et implique le retour automatique aux relevés de compte, informations et avis sous forme papier. Toutefois le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du relevé en ligne, sous réserve que la demande de résiliation du service intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date. Le Client conserve la possibilité de souscrire à nouveau le service.

Périmètre : Le service "Relevés de compte en ligne" intègre :

- les relevés de compte de l'ensemble des comptes du Client pour lesquels ce dernier a signé une Demande de souscription,
- tout ou partie des informations et avis liés à ces comptes,
- tout ou partie des avis et informations des produits et services attachés à ces comptes.

En dehors des relevés de compte, la Banque peut, à sa convenance, faire entrer ou exclure du périmètre du service "Relevés de compte en ligne" tout ou partie des informations qu'elle adresse au Client.

Accès aux relevés et informations en ligne :

Les relevés de compte et avis sont mis à la disposition du Client par la Banque sur le site transactionnel. L'accès à ces informations est protégé

par l'utilisation par le Client de l'identifiant qui lui a été attribué par la Banque et par le code confidentiel qu'il s'est choisi.

En souscrivant au service "Relevés de compte en ligne", le Client reconnaît que les relevés de compte et avis dématérialisés lui sont opposables à compter de leur mise à disposition en ligne par la Banque. A cette fin, il est précisé que la Banque procède à l'horodatage des documents au moment de leur mise en ligne. Cette date est affichée lors de la consultation du document. En cas de difficultés, les Parties reconnaissent que cet horodatage qui peut être légèrement postérieur à la date figurant sur le document, fera foi entre les Parties.

La date de mise en ligne des relevés sur Internet constitue le point de départ du délai de réclamation relatif aux opérations figurant sur le relevé de compte concerné.

Il appartient au Client de venir se connecter régulièrement sur le site de la Banque pour prendre connaissance des informations qui ont pu lui être adressées. Lors de chaque connexion, le Client pourra prendre connaissance, le cas échéant, de la mise à disposition de nouveaux relevés ou avis.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de la méconnaissance par le Client des informations dès lors qu'elles ont été mises en ligne par la Banque.

Un relevé sera mis à disposition du Client à la date habituelle de réception de ses relevés de compte, en fonction de la périodicité choisie, dans les mêmes conditions que pour un relevé papier.

Le Client peut modifier la périodicité et le mode de classement des écritures de ses relevés en ligne en s'adressant à son agence.

Les relevés de compte et avis sont mis à la disposition du Client pour une durée de 4 années augmentée de l'année en cours.

La durée de mise à disposition n'emporte aucune obligation d'archivage et de conservation par la Banque pour le compte du Client. Le Client reste responsable de l'archivage de ses documents. Aussi, il lui appartient d'imprimer ou de sauvegarder sur le(s) support(s) numérique(s) de son choix, l'ensemble des documents numériques mis à sa disposition.

Le Client reste responsable de ses sauvegardes et de leur compatibilité au regard de l'évolution des systèmes informatiques.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'en cas de clôture de ses comptes courants ou de résiliation du présent Contrat, il ne pourra plus consulter en ligne ses relevés de compte. Il en est de même en cas de demande d'exclusion d'un compte du périmètre du Service Internet pour le compte concerné. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ses relevés en ligne avant la résiliation effective du présent Contrat ou de sa convention de compte ou avant l'exclusion d'un ou plusieurs de ses comptes du périmètre du présent Contrat.

### **B. OPTION "GESTION GLOBALE"**

L'option Gestion Globale permet au Client de bénéficier de l'une ou plusieurs des fonctionnalités suivantes : Service Titres et Placements, Service Portefeuille Commercial, Service Cautions et Garanties et Service Relevé LCR/BOR à payer.

### ■ Titres et Placements

L'activation du service "Titres et Placements" suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Le service "Titres et Placements" permet au Client abonné de transmettre ses ordres à la Banque par Internet en vue de leur exécution sur le marché concerné.

Toutes les opérations réalisées sur les comptes ouverts au nom du Client au moyen d'un identifiant et du code confidentiel sont considérées comme émanant du Client et de lui seul, exception faite lorsque ce dernier aura, préalablement aux opérations, procédé au blocage du Service Internet conformément aux dispositions prévues à cet effet.

Les opérations ainsi effectuées par le Client sont régies par les conventions spécifiques d'ouverture ou de fonctionnement des comptes sur lesquels elles sont effectuées notamment au regard de la provision suffisante, préalable et disponible.

Préalablement aux ordres qu'il donne, le Client doit vérifier que la position de ses comptes autorise les opérations qu'il effectue, il doit à cet effet tenir compte des ordres qu'il a pu donner par ailleurs, notamment par écrit.

En l'absence de provision suffisante et disponible sur le compte, et sauf

conditions convenues par ailleurs, les ordres ne seront pas exécutés.

Dans le cadre de transactions boursières et conformément aux conditions générales de la convention de compte titres, le Client peut à son initiative et sous sa seule responsabilité passer des ordres en exécution simple portant sur des instruments financiers non complexes. Dans ce cas, il ne bénéficie pas de la protection prévue par la réglementation relative aux instruments financiers.

Sont considérés comme des instruments financiers non complexes conformément au I de l'article 314-57 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) : les actions admises à la négociation sur un marché réglementé d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou sur un marché équivalent d'un pays tiers ; les instruments du marché monétaire ; les obligations et autres titres de créance, à l'exception des obligations et autres titres de créance qui comportent un instrument dérivé ; les parts ou actions d'OPCVM.

En outre sont réputés non complexes les instruments financiers mentionnés au II de l'article 314-57 du Règlement général de l'AMF.

Ces instruments financiers doivent être facilement cessibles à des prix qui sont disponibles sur le marché, ils ne doivent pas impliquer une dette effective ou potentielle qui excéderait son coût d'acquisition, et enfin, leurs caractéristiques font l'objet d'une information publique adéquate aisément comprise pour un Client non professionnel.

Pour les ordres passés sur des instruments financiers complexes, la Banque s'enquiert auprès de ses Clients de leurs connaissances et de leur expérience en matière d'investissement pour les mettre en garde en tant que de besoin.

Lors de l'enregistrement des ordres sur Internet, la Banque a mis en place un système destiné à attirer l'attention du Client non professionnel par l'affichage de messages spécifiques comportant des mises en garde eu égard à ses connaissances et son expérience. Lorsque le Client non professionnel n'a pas été évalué ou lorsque celui-ci souhaite enregistrer un ordre non-conforme à son évaluation, l'enregistrement de cet ordre sur Internet ne pourra pas être validé. Le Client devra se rapprocher de son agence s'il entend donner une suite à cet ordre.

La validation effectuée avec son code confidentiel confère à l'ordre un caractère irrévocable, ce qui est accepté expressément par le Client.

Une fois validés par le Client, les ordres sont soumis aux conditions des règles du marché sur lequel il intervient.

Il appartient au Client de préciser le sens de l'opération, la quantité, le type d'ordre, le cours d'exécution demandé, le type de règlement souhaité, la durée de validité de l'ordre ainsi que le marché concerné.

En cas d'insuffisance de couverture, la Banque appliquera les dispositions prévues aux conditions générales de la convention de compte titres signée par le Client.

La Banque mettra en oeuvre tous les moyens dont elle dispose pour transmettre les ordres du Client conformément à sa politique d'exécution précisée dans les conditions générales de la convention de compte titres.

Le Client est informé de l'exécution des ordres qu'il a transmis par l'avis d'opéré qui lui est adressé par écrit le jour ouvré suivant le jour où la Banque a elle-même été informée des conditions d'exécution de l'ordre.

En outre et pour vérifier si la transmission de l'ordre a pu être menée à bien, le Client peut à tout moment consulter son carnet d'ordres. Le Client dispose d'un délai de 48 heures à compter de la réception des avis d'opéré pour émettre toute contestation par écrit entre les mains de l'agence qui tient le compte. En cas de demande d'annulation d'un ordre de bourse par le Client, la Banque ne peut pas garantir l'annulation effective de l'ordre.

Les "Alertes boursières" permettent au Client de recevoir des informations boursières d'ordre général et déterminées en fonction de critères qu'il a choisis pour déclencher l'information. A cet effet, le Client sélectionne une liste personnalisée d'événements boursiers, dont il entend surveiller l'évolution. A tout moment, le Client peut modifier la liste et les critères qu'il a définis selon les moyens mis à sa disposition par la Banque. Dès réalisation des événements sélectionnés, la Banque lui adresse un message l'informant de l'événement selon le ou les moyens choisis parmi ceux mis à sa disposition par la Banque. La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer un fonctionnement du présent service dans les meilleures conditions ; elle s'engage à transmettre au Client les informations recueillies auprès des fournisseurs connus pour leur sérieux et leurs compétences.

Les informations transmises par la Banque ont une valeur indicative et sont communiquées en fonction des critères sélectionnés par le Client

sous sa responsabilité, sans interprétation ni traitement particulier de la part de la Banque. Il appartient au Client, préalablement à toute éventuelle utilisation de l'information, de veiller à la cohérence et à la pertinence de celle-ci eu égard notamment aux aléas des transmissions et au rythme des mises à jour qui impliquent une vérification systématique sur la date et l'heure de l'événement considéré.

La responsabilité de la Banque ne pourra être engagée du fait d'informations erronées ou encore du retard apporté dans leur mise à jour établie par les fournisseurs et partenaires extérieurs ; cette responsabilité ne pourra être engagée par ailleurs du fait de la sélection opérée par le Client.

Le Client s'engage à utiliser les informations transmises exclusivement à des fins personnelles.

## ■ Portefeuille commercial

L'activation du service "Portefeuille commercial" suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Ce service permet au Client d'effectuer des remises de LCR à l'encaissement ou à l'escompte par saisie en ligne. Ce service lui permet également de consulter son portefeuille commercial, y compris les encours de cessions de créances professionnelles (dits encours daily).

Pour les remises de LCR à l'escompte, le Client devra au préalable avoir signé une convention de cession de créances professionnelles en application des dispositions des articles L. 313-23 à L. 313-35 du code monétaire et financier. Chaque remise à l'escompte donnera lieu, conformément aux dispositions de la convention, à l'établissement d'un bordereau de cession de créances qui sera dûment complété, signé et renvoyé à l'agence. S'agissant d'une opération nécessitant l'octroi d'une autorisation de crédit, la Banque se réserve le droit de refuser cette remise ou de refuser tout ou partie des créances cédées après examen. La Banque informera le Client de sa décision, par tout moyen à sa convenance, dans un délai raisonnable.

## ■ Cautions et Garanties

L'activation du service "Cautions et Garanties" suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Ce service permet notamment au Client d'effectuer en ligne des demandes d'émission de caution ou de garantie à première demande dans le cadre de marchés publics ou privés domestiques, d'imprimer les actes émis via le Service Internet de la Banque et d'en demander la mainlevée.

Ce service permet également au Client de visualiser tant l'encours que les actes de cautions et garanties à première demande délivrés par Internet.

L'accès au service "Cautions et Garanties" requiert au préalable la signature par le Client de la "lettre d'ordre Cautions et Garanties sur Internet".

Ladite lettre d'ordre définit les conditions d'utilisation du service "Cautions et Garanties" sur Internet, détermine notamment le type de garanties accessible et a valeur de lettre d'ordre générale pour l'ensemble des garanties émises dans le cadre du service "Cautions et Garanties".

Les dispositions de "la lettre d'ordre Cautions et Garanties sur Internet" font partie intégrante du présent Contrat et s'imposent de plein droit au Client abonné au service "Cautions et Garanties".

## ■ Relevé de LCR / BOR à payer et instructions de paiement

L'activation du service "Relevé de LCR / BOR à payer et instructions de paiement" suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Ce service permet au Client de consulter ses relevés de LCR / BOR à payer et de donner ses instructions en ligne.

Le Client peut archiver chaque relevé de LCR / BOR avec les instructions de paiement associées. Il peut également consulter et imprimer l'historique des relevés LCR / BOR sur les 12 derniers mois.

La souscription de ce service entraîne la suppression du courrier papier comportant le relevé LCR / BOR. Le Client est alors informé, par message électronique envoyé à l'adresse e-mail renseignée directement en ligne, qu'un nouveau relevé de LCR / BOR est consultable sur le site Internet de la Banque.

Le relevé LCR / BOR papier peut toutefois être maintenu sur demande du

Client lors de la souscription à la fonction Relevé LCR / BOR ou rétabli à tout moment sur demande du Client par courrier adressé à l'agence.

### C. OPTION "TRANSFERT DE FICHIERS"

L'option "Transfert de Fichiers" permet au Client de transférer des fichiers de remises de virements SEPA, prélèvements SEPA et prélèvement SEPA interentreprises, LCR et TLMC (lignes magnétiques de chèques) par Internet (dans la limite de 40 transferts par jour).

Les fichiers transmis au format XML doivent respecter la limite de 3 Mo, ceux au format CFONB, la limite de 256 Ko par fichier. Pour pouvoir transmettre un fichier TLMC (limité à 430 Ko), le Client doit préalablement signer une convention spécifique relative à la télécollecte de chèques.

#### ■ Pour les opérations au débit du compte (remises de virements SEPA) :

Ces ordres, emportant débit d'un compte, ne seront exécutés que si le compte concerné présente une provision disponible et suffisante. Les remises envoyées à la Banque par télétransmission doivent donner lieu à une confirmation du Client avant leur exécution. Cette confirmation peut être donnée par courrier ou par fax. Préalablement à toute confirmation effectuée par fax, le Client doit à cet effet signer une convention de télécollecte. Lorsqu'il dispose d'une clé Étoile Sign@ture, la confirmation des remises par le Client peut également résulter de son identification et de son authentification sur le site transactionnel de la Banque au moyen de sa clé Étoile Sign@ture puis de la saisie de son code confidentiel. Pour les virements SEPA, le Client peut suivre la restitution du traitement de ses remises par la Banque, au moyen de la fonction "suivi des transferts" de l'option "Transfert de Fichiers".

#### Caractéristiques et paramétrage des virements SEPA (SCT)

Le virement SEPA permet au Client de transférer par télétransmission des fichiers de remises de virements en euro au sein de la zone SEPA. Pour les virements SEPA, le Client s'engage à respecter la norme XML, à défaut la Banque rejettera l'intégralité de la remise.

Le Client peut émettre des remises de virements SEPA de type ordinaire et/ou urgent :

- Les remises de virements SEPA ordinaires doivent être télétransmises et confirmées avant les heures indiquées dans le guide des "Conditions d'exécution des opérations de paiement" pour exécution et comptabilisation le jour même, s'il s'agit d'un jour ouvrable, et règlement à la banque du bénéficiaire le jour ouvrable suivant.
- Les remises de virements SEPA urgents (virement télétransmis à J pour une date de règlement à la banque du bénéficiaire demandée à J) doivent être télétransmises et confirmées avant les heures indiquées dans le guide des "Conditions d'exécution des opérations de paiement" pour une comptabilisation, une exécution et un règlement à la banque du bénéficiaire le jour même, s'il s'agit d'un jour ouvrable.

#### Fonctionnement du service de correction du couple BIC/IBAN

L'émission d'un virement SEPA impose l'utilisation de l'IBAN (International Bank Account Number, identifiant international de compte) et du BIC (Bank Identifier Code, identifiant international de l'établissement financier) pour l'identification du compte du bénéficiaire.

La Banque vérifie la cohérence du couple BIC/IBAN de chacun des virements transmis dans le fichier. La Banque compare le BIC figurant dans le fichier avec celui qu'elle calcule à partir de l'IBAN à l'aide du référentiel Swift BICPlusIBAN directory. À partir de ce contrôle de cohérence du couple BIC/IBAN, la Banque, pour optimiser le traitement et l'acheminement des virements SEPA, propose un service de correction automatique du couple BIC/IBAN. Toutefois, l'exactitude des coordonnées bancaires transmises demeure de la responsabilité du Client. En aucun cas, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée dès lors que le BIC ou l'IBAN transmis est incomplet ou faux.

#### Calcul du BIC à partir de l'IBAN

Pour les virements SEPA émis vers la France, si le BIC calculé à partir de l'IBAN fourni est différent du BIC transmis par le Client, la Banque retient systématiquement le BIC calculé pour exécuter l'opération.

Pour les virements SEPA à destination de l'étranger :

- si le BIC calculé à partir de l'IBAN fourni est différent du BIC transmis par le Client, la Banque retient le BIC calculé pour exécuter l'opération. Cependant, si le BIC calculé présente un BIC6 différent de celui du BIC transmis par le Client et si le BIC calculé diffère de plus de 1 caractère de celui transmis par le Client, l'opération ne peut être exécutée par

la Banque ;

- si la Banque ne parvient pas à calculer le BIC à partir de l'IBAN transmis par le Client et si le BIC transmis par le Client correspond à un BIC existant, l'opération est exécutée par la Banque avec les coordonnées bancaires transmises par le Client ;
- si la Banque ne parvient pas à calculer le BIC à partir de l'IBAN transmis par le Client et si le BIC transmis par le Client ne correspond à aucun BIC existant, l'opération ne peut être exécutée par la Banque.

#### Opérations en anomalie

Dans les cas où la correction automatique ne permet pas à la Banque d'exécuter une ou plusieurs opérations, la Banque prend contact avec le Client pour lui demander de confirmer les coordonnées bancaires des bénéficiaires des virements concernés avant exécution de la remise et rejet éventuel des opérations en anomalie. Dans l'attente de cette confirmation du Client, la remise dans son ensemble n'est pas exécutée. Le moment de réception des ordres de virements contenus dans la remise contenant des opérations en anomalie correspond au moment où le Client confirme les coordonnées bancaires des bénéficiaires à la Banque.

- **Pour les remises de TLMC**, le Client doit obligatoirement adresser à la Banque les chèques physiques pour réconciliation selon les modalités prévues dans la convention de télécollecte de chèques.

- **Pour les remises de prélèvements SEPA, de prélèvements SEPA interentreprises et de LCR**, le Client valide individuellement chaque remise dans la fonction "suivi des transferts" de la rubrique "Transfert de Fichiers".

- **Pour les remises de LCR à l'escompte**, le Client doit au préalable avoir signé une convention de cession de créances professionnelles en application des dispositions des articles L. 313-23 à L. 313-35 du code monétaire et financier. Chaque remise à l'escompte donnera lieu, conformément aux dispositions de la convention, à l'établissement d'un bordereau de cession de créances qui sera dûment complété, signé et renvoyé à l'agence. Les remises à l'escompte de LCR nécessitent, par ailleurs, l'octroi d'une autorisation de crédit. Aussi, la Banque se réserve le droit de refuser toute remise ainsi que tout ou partie des créances cédées après examen. La Banque informera le Client de sa décision, par tous les moyens à sa convenance, dans un délai raisonnable. Les heures limites de transmission des ordres et de leur confirmation sont disponibles en agence ou directement sur le site Internet de la Banque. Le Client a également la possibilité de visualiser l'historique de fichiers transférés au cours des 15 derniers jours.

### D. OPTION "RÉCEPTION DE FICHIERS"

L'activation de l'option "Réception de Fichiers" suppose que le Client ait opté pour ce service dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat. Cette option permet au Client de télécharger par Internet différents types de fichiers au format CFONB pour les intégrer dans ses logiciels et automatiser ses rapprochements comptables.

Types de relevé disponibles : relevé de compte courant, relevé de prélèvements SEPA impayés, relevé de LCR / BOR à payer, relevé de LCR / BOR impayés. D'autres types de relevés pourront être progressivement mis à disposition.

Le Client a la possibilité via Internet de visualiser, pour chaque type de relevé et par classement, la liste des relevés disponibles classés par date, avec un historique de 40 jours comptables par rapport à la date comptable du relevé. Pour un type de relevé donné, il sélectionne ensuite tout ou partie des relevés afin de constituer le fichier qu'il souhaite télécharger.

Pendant ces 40 jours, il a également la possibilité de télécharger un relevé déjà téléchargé par un autre utilisateur, avec l'indication du dernier utilisateur ayant procédé au téléchargement.

### E. OPTION "ALERTES"

L'activation de l'option "Alertes" suppose que le Client ait opté pour cette option dans le Bulletin d'adhésion ou qu'il en ait fait la demande auprès de l'agence ultérieurement à la signature du Contrat.

Cette option permet de recevoir par e-mail des informations sur certains types d'évènements susceptibles d'affecter son(ses) compte(s) tels que les virements SEPA reçus depuis un compte situé en France ou à Monaco, les virements SEPA reçus depuis un compte situé hors France et les virements non SEPA reçus (virements reçus hors France), les LCR/BOR impayés, les chèques impayés (cette alerte permet également d'accéder à



l'image de chaque chèque impayé (recto/verso)), les prélèvements SEPA impayés, l'exécution par la Banque d'ordres de virement SEPA émis vers un compte bénéficiaire situé hors de France et de virement non SEPA (virements émis hors France), l'émission de téléchèques, la réception d'un premier prélèvement SEPA en provenance d'un créancier donné, étant précisé que d'autres types d'alertes seront progressivement mis à sa disposition.

Les messages d'alertes ne constituent que des informations données par la Banque lorsqu'elle en a connaissance et lorsque les données nécessaires à leur réception ont été incluses, par ailleurs, par les contreparties du Client. Ces informations ne constituent en aucun cas un engagement de crédit en compte de la part de la Banque et il peut arriver que le crédit en compte soit différé ou suspendu pour des raisons d'attente de la réception définitive des fonds.

Dans le cadre des alertes, l'entreprise peut, à tout moment, modifier directement en ligne les critères ou les adresses e-mail dont les nouvelles données seront prises en compte dès leur enregistrement par la Banque. Le paramétrage des alertes étant réalisé sur le site, le Client est seul responsable de la saisie des paramètres (seuils de déclenchement et adresses e-mail destinataires) et de leur mise à jour.

La Banque s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement de l'option "Alertes", dans les meilleures conditions.

La Banque contracte à cet effet une obligation de moyen et sa responsabilité ne pourra être engagée du fait d'informations erronées, ou encore de retard apporté dans leur mise à jour établie par les fournisseurs et partenaires.

Préalablement à toute éventuelle utilisation de ces informations, le Client doit les comparer avec celles notamment mises à sa disposition par la Banque dans le cadre de divers services, pour vérifier la pertinence et la cohérence des informations ainsi reçues.

## 7. PREUVE DES OPÉRATIONS

Il est expressément convenu que la reproduction sur microfiches ou supports informatiques conservés par la Banque constitue la preuve des opérations effectuées par le Client et pourra être produite le cas échéant en cas de litige. Le Client peut contester les opérations portées à sa connaissance dans les conditions prévues dans sa convention de compte.

## 8. RESPONSABILITÉ DE LA BANQUE

La Banque s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer le fonctionnement du Service Internet Entreprise et Institutionnel dans les conditions et selon les modalités définies aux présentes.

La Banque n'est pas responsable du transport de données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunications ni des interruptions de services par suite de cas fortuits ou de force majeure, et notamment de celles résultant de conflits sociaux même partiels survenant à la Banque ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ses produits télématiques, de défaut de fourniture de courant électrique, ou encore d'entraves au bon fonctionnement du système perpétrées par des tiers depuis des réseaux publics (déli de service).

La responsabilité de la Banque est également dérogée en cas :

- d'interruption de service consécutive à un matériel défaillant du Client ou du réseau de télécommunications,
- d'interruption consécutive à l'actualisation des informations nécessaires au bon fonctionnement du service ou à tout acte de maintenance.

Le Client est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

En tout état de cause, la responsabilité de la Banque est strictement limitée aux préjudices directs.

Les informations communiquées et/ou les opérations bancaires effectuées dans le cadre du présent Contrat s'entendent sauf erreur ou omission et sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Toutes les opérations réalisées sur les comptes ouverts au nom du Client au moyen d'un identifiant et du code confidentiel et le cas échéant de la clé Étoile Sign@ture sont considérées comme émanant du Client et de lui seul, exception faite lorsque ce dernier aura, préalablement aux opérations, procédé au blocage conformément aux dispositions prévues à cet effet. Dès lors, la Banque ne supporte aucune responsabilité en cas d'usage non autorisé, frauduleux ou abusif du système de sécurité personnalisé jusqu'à ce que le Client ait procédé ou fait procéder au

blocage sans délai et selon les formes imposées dans le présent Contrat.

Les opérations ainsi effectuées par le Client sont régies par les conventions spécifiques d'ouverture ou de fonctionnement des comptes sur lesquels elles sont effectuées notamment au regard de la provision suffisante, préalable et disponible.

La souscription à un service nécessitant l'utilisation d'e-mails envoyés par Internet implique l'acceptation par le Client d'un risque d'accès par un tiers non autorisé à des données confidentielles le concernant et entraîne de sa part une autorisation expresse de la levée du secret bancaire.

En raison de la non-confidentialité et de l'absence de sécurité des messages adressés par l'intermédiaire d'e-mails, la Banque pourra refuser d'exécuter les ordres transmis par ce moyen qu'il s'agisse des ordres de bourse ou de paiement.

## 9. DURÉE

Le présent Contrat prend effet à compter de la signature du Bulletin d'adhésion pour une durée indéterminée.

## 10. SUSPENSION - RÉILIATION

La Banque peut suspendre ou résilier tout ou partie des services ou options du Client en cas notamment de non respect de ses obligations par le Client, d'évolution des services ou pour des raisons de sécurité. Sauf en cas de circonstance objective particulière, notamment pour des questions de sécurité informatique, le Client sera informé par tout moyen au moins un mois à l'avance de ladite résiliation ou suspension. Toutefois le Contrat pourra être résilié par la Banque sans aucune formalité et sans préavis en cas de faute grave, d'irrégularité ou d'abus d'utilisation.

Le Client peut à tout moment résilier le présent Contrat ou partiellement des options ou services, en notifiant sa décision par lettre recommandée avec avis de réception à son agence. La résiliation prendra effet à la fin du mois en cours sous réserve que la résiliation soit reçue par l'agence 10 jours ouvrables avant le dernier jour du mois et sous réserve du dénouement des opérations en cours.

La résiliation ou la suspension d'une option ou d'un service n'entraîne pas la résiliation du Service Internet qui se poursuivra, sauf dénonciation expresse par le Client ou la Banque.

En cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, les Parties sont tenues de prendre toutes les dispositions utiles en vue du dénouement des opérations en cours.

Enfin, la Banque se réserve le droit de suspendre sans notification ni préavis les effets du Contrat en cas de procédure judiciaire rendant les comptes indisponibles, ou encore pour des raisons de sécurité.

La résiliation du présent Contrat ou de certains services ou options n'a pas d'effet sur les autres contrats signés entre la Banque et le Client, ces derniers se poursuivant selon les modalités définies par ailleurs. En revanche, la résiliation de la convention de compte courant entraînera de plein droit la résiliation du présent Contrat.

## 11. CONDITIONS FINANCIÈRES

Le montant de l'abonnement mensuel et des frais à percevoir par la Banque en rémunération du service rendu sont portés à la connaissance du Client lors de son adhésion. Les sommes dues sont prélevées par la Banque chaque mois sur le compte indiqué par le Client et à défaut sur son compte courant.

Les éventuelles redevances mensuelles complémentaires qui pourraient résulter d'options ou de services souscrits ultérieurement seront portées à la connaissance du Client lors de leur souscription.

Les conditions tarifaires peuvent être révisées à tout moment par la Banque. Préalablement à son application, chaque révision sera portée à la connaissance du Client par tout moyen à la convenance de la Banque.

À défaut de contestation dans les 30 jours qui suivent l'information, la modification est réputée acceptée par le Client.

Le Client conserve à sa charge les coûts de communication dont le montant lui est directement facturé par l'exploitant du réseau de télécommunications.

## **12. MODIFICATION DU CONTRAT**

Du fait du caractère évolutif des systèmes informatiques et des extensions successives de ses services notamment, la Banque pourra proposer à tout moment et par tout moyen la modification des prestations comprises dans le présent Contrat ou des clauses contractuelles.

En cas de désaccord, le Client a la possibilité de résilier le Contrat par simple lettre. Sans réponse écrite de sa part, à compter d'un délai de 30 jours à partir de la proposition, le Client est réputé avoir accepté ces modifications.

## **13. DONNÉES PERSONNELLES**

Le(s) représentant(s) du Client autorise(nt) de convention expresse la Banque à communiquer aux sociétés du Groupe Crédit du Nord ou encore à des tiers pour les besoins de gestion ou à des sous-traitants les données nécessaires à l'exécution de ces prestations.

Les données personnelles recueillies seront, sauf opposition pour motifs légitimes de la personne qu'elles concernent, enregistrées et conservées en mémoire informatique pour des nécessités de gestion.

Ces données pourront en outre être utilisées notamment pour des sollicitations commerciales sauf opposition de la personne qu'elles concernent sans qu'elle ait à motiver sa demande. Cette opposition peut être notifiée à tout moment par écrit.

Elles pourront, au regard des finalités mentionnées ci-dessus, être communiquées aux sociétés du Groupe Crédit du Nord, ainsi qu'aux partenaires, courtiers, assureurs, sous-traitants et prestataires de la Banque.

Les droits d'accès, de rectification et de suppression concernant les données ainsi recueillies peuvent être exercés, en application de la loi n° 78-17 du 06/01/1978, en écrivant au service chargé des relations clients au siège central ou à défaut au siège social de la Banque, dont les coordonnées figurent aux présentes.

Les traitements mis en œuvre au titre des obligations de vigilance à la charge des banques en application de l'article L. 561-45 du code monétaire et financier sont soumis à une procédure de droit d'accès indirect. Vos demandes d'accès à ces fichiers doivent être adressées à la Commission nationale informatique et libertés (CNIL – Service Information Documentation - 8 rue de Vivienne CS 30223 75083 Paris Cedex 02).

## **14. DROIT APPLICABLE**

Le présent Contrat qui comporte les Conditions Générales, le Bulletin d'adhésion, les conditions tarifaires et des annexes est soumis à la loi française.

Les informations données par la Banque sur les services et produits sont établies en langue française.



