

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 12 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.

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) ou **+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 18h30 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⁽¹⁾.

Dans le cas où le client a réalisé une authentification forte avec le service Certicode Plus ou avec le Numéro de téléphone sécurisé (Certicode), il peut accéder à son Espace Client Internet Mobile via l'adresse www.labanquepostale.fr⁽¹⁾ sur navigateur mobile.

(1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

3. Accès à l'application mobile « La Banque Postale »

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. Par ailleurs, l'Application peut proposer une authentification biométrique du client (empreintes digitales) ou imposer une authentification forte du client. Dans le cadre de l'utilisation de la fonctionnalité « Touch ID » ou « Face ID » disponible sur certains Terminaux de marque Apple, il est rappelé que les empreintes digitales du client sont recueillies par le Terminal et stockées de manière sécurisée dans celui-ci. Les empreintes digitales du client ne sont en aucun cas accessibles à l'Application ou transmissibles à la Banque.

4. Désactivation/Réactivation des accès aux services et aux comptes

Le client peut demander par simple lettre adressée au Centre financier, 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 financier en cas de perte ou d'oubli de mot de passe.

Si le client a déjà activé le Numéro de téléphone sécurisé (Certicode) 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 (Certicode) 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 (Certicode), 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.

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.

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 (Certicode), 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.

6. Opposition à l'accès

En cas de perte ou de vol des codes personnels, le client doit immédiatement le signaler par tous moyens à son Centre financier.

Dans tous les cas, une confirmation par simple lettre de la perte ou du vol doit

être adressée par le client à son Centre financier. Cette déclaration a pour effet de déclencher la délivrance d'un nouveau mot de passe provisoire et ainsi bloquer l'accès aux services jusqu'à la réception du nouveau mot de passe provisoire.

En dehors des heures d'ouverture de son Centre financier, le client a la possibilité de modifier lui-même son mot de passe par téléphone en composant le 0 969 393 639 (service gratuit + prix appel), en se connectant sur son Espace client Internet ou en utilisant l'application mobile « La Banque Postale ».

La Banque se dégage de toute responsabilité des conséquences d'une opposition non confirmée par écrit par le client.

II. LES SERVICES DE CONSULTATION DE COMPTES À DISTANCE

1. 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⁽¹⁾), 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 » ou depuis son Espace Client Internet Mobile (www.labanquepostale.fr⁽¹⁾ sur navigateur mobile), 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 ;
- l'agrégation de comptes bancaires externes (disponible uniquement sur l'application mobile « 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.

(1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

2. Fonctionnement du service d'agrégation de comptes bancaires externes

La fonctionnalité d'agrégation de comptes externes permet au client d'accéder, au sein de l'application mobile « La Banque Postale », aux données bancaires relatives aux comptes qu'il détient auprès d'autres banques. La fonctionnalité d'agrégation ne permet pas de réaliser des opérations de banque, de paiement ou de bourse sur les comptes externes agrégés.

Afin d'en bénéficier, le client doit enregistrer, dans l'application mobile « La Banque Postale », le ou les comptes bancaires qu'il souhaite agréger et qu'il détient dans ses différentes banques en indiquant ses identifiants et mots de passe se rapportant à des services de banque en ligne ouverts auprès d'autres banques. La modification de ces identifiants / mots de passe nécessite que le client procède à leur actualisation dans l'application mobile « La Banque Postale ». A défaut, la fonctionnalité d'agrégation du compte concerné deviendra inopérante. La liste des banques accessibles à la fonctionnalité d'agrégation peut être modifiée à tout moment, soit par ajout, soit par retrait de banques.

Le client autorise la Banque à utiliser les identifiants / mots de passe renseignés afin d'accéder aux données bancaires relatives aux comptes qu'il détient dans d'autres banques et à les afficher dans l'application mobile « La Banque Postale ».

Les identifiants / mots de passe saisis par le client ainsi que les données agrégées ne sont pas conservées dans le Terminal mais uniquement sur les serveurs informatiques de la Banque et ce, de manière sécurisée. En cas de suppression de la fonctionnalité d'agrégation d'une banque donnée ou de désactivation de la fonctionnalité d'agrégation, les identifiants / mots de passe conservés ainsi que les données agrégées seront définitivement supprimées des serveurs informatiques de la Banque.

Le client est mis en garde sur le fait que la communication et l'utilisation des identifiants / mots de passe se rapportant à des services de banque en ligne ouverts auprès d'autres banques, à un tiers autre que le détenteur des services de banque en ligne, peut, le cas échéant, constituer une violation des conditions contractuelles de ces banques. Il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'il est en droit de communiquer à la Banque ces identifiants / mots de passe.

Les données agrégées ne peuvent être considérées comme exhaustives, exactes et actualisées, la Banque ne pouvant être tenue pour responsable d'une quelconque anomalie ou d'un quelconque différé dans les données agrégées ainsi communiquées. Le client est informé que seules les données auxquelles il a directement accès auprès de ses banques, notamment les relevés de compte émis par ses banques, font foi.

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⁽¹⁾), 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 pour l'investisseur (DICI) 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 :

- personnaliser les options de ses cartes bancaires ;
 - réaliser des actes de gestion relatifs à ses cartes bancaires ;
 - réaliser des virements, ainsi que de modifier la liste des bénéficiaires de confiance.
- réaliser des virements avec Paylib entre amis.

Depuis son Espace Client Internet Mobile (www.labanquepostale.fr⁽¹⁾ sur navigateur mobile), le service de gestion de comptes permet seulement au client :

- de gérer ses comptes CCP et/ou comptes d'épargne ;
- de réaliser et gérer ses virements (à destination de bénéficiaires préenregistrés uniquement) ;
- de commander des chèquiers ;
- de commander des Relevés d'Identité Bancaire ;
- 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 pour l'investisseur (DICI) des OPC de la Banque.

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.

(1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

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 (Certicode). 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.

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.

Ne sont pas admis, par exemple, les virements vers :

- des associations (exemple : dons)
- des professionnels (exemple : paiement de factures)
- des organismes sociaux (exemples : loyers, cotisations).

2.2.2. Conditions d'éligibilité

Le client doit :

- détenir un CCP,
- être enrôlé au Numéro de téléphone sécurisé (Certicode),
- 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 (Certicode) et choisir son CCP pour l'émission et la réception des virements Paylib entre amis.

Le numéro de téléphone mobile et une référence à ses coordonnées bancaires de La Banque Postale seront automatiquement enregistrés dans l'Annuaire centralisé Paylib (ci-après dénommé « Annuaire ») ; permettant ainsi au client d'être donneur d'ordre (émission) mais également d'être bénéficiaire d'un virement Paylib entre amis.

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) 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 (Certicode), dans les conditions fixées au Chapitre « Sécurisation des opérations », article « Service Numéro de téléphone sécurisé (Certicode) ».

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

- Par email à l'adresse suivante : pay.mobile@labanquepostale.fr⁽¹⁾
- Par téléphone au 09 69 320 004 (service gratuit + prix appel) - choix 4, du lundi au vendredi de 8h à 18h.

⁽¹⁾ Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet

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, 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.

La Banque permet l'accès au compte dès lors que les raisons mentionnées précédemment n'existent plus.

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 pour l'investisseur (DICI) 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 30 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 de 5 jours sous la forme « ordre en cours ». Si ces ordres perdent leur validité pendant cette période ou si, au-delà de 5 jours, 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 le 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 après 12h15 ne sont pas 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 ait 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 financier.

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 financier.

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⁽¹⁾), depuis l'application mobile « La Banque Postale » ou en s'adressant auprès de son Centre financier. 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 financier.

(1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

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⁽¹⁾), depuis son application mobile « La Banque Postale » ou en s'adressant auprès de son Centre financier 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 financier.

(1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès à Internet.

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 remplit 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 relevés de régularisation de la TAT (Taxe sur les Acquisitions de Titres) ;
- les relevés de transfert entrant ou sortant ;
- 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 financier. 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 financier.

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), les relevés de liquidation et les relevés de régularisation de la TAT (Taxe sur les Acquisitions de Titres) ;
- quotidienne pour les comptes-rendus d'opérations et les relevés de transfert entrant ou sortant ;
- annuelle, pour l'Imprimé Fiscal Unique ;
- 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, la consultation de l'historique cesse. **Il appartient donc au client, en considération de ces éventualités, d'enregistrer et/ou d'imprimer ses documents.**

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 (Certicode)

Le Numéro de téléphone sécurisé (Certicode) (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 (Certicode)

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 (Certicode)

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 (Certicode)

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 (Certicode)

Le client peut à tout moment demander la désactivation du Service soit en s'adressant au Centre financier 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 financier.

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 (Certicode), 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 »).

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

Le client peut à tout moment demander la désactivation du service directement depuis son Espace Client Internet ou son application mobile « La Banque Postale », mais également en bureau de poste ou en contactant son Centre financier. 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 du 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-archivreur : 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-archivreur 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-archivreur 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-archivreur. Les systèmes informatiques du Tiers-archivreur 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'apposition 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 avenu. 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 financier.

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 » (appel 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 Financier 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.

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 financier teneur de compte. La résiliation prend alors effet dès réception de la demande par la Banque.

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 communiquées 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, 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.
