



## Conditions Générales de Banque pour les Professionnels

En vigueur à compter du 01/04/2025

**CCF**



# AU CŒUR DE NOTRE RELATION

Votre convention de compte se compose des présentes Conditions Générales de Banque, qui valent informations précontractuelles ; des Conditions Tarifaires de la brochure « Tarification Clients Professionnels » qui vous ont été remises et qui sont actualisées régulièrement ; des Conditions Générales spécifiques ; des Conditions Particulières et de leurs éventuels avenants, le tout formant le contrat qui nous lie.

Ce contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Chacune de ses composantes étant évolutive, les dispositions appliquées sont celles en vigueur au moment où l'opération a été reçue et acceptée par la Banque. A moins qu'il ne soit prévu autrement dans les contrats que nous pouvons être amenés à conclure, les Conditions Générales de Banque s'appliquent dans nos relations.

Votre convention de compte ainsi que chacune des conventions conclues avec la Banque dans le cadre de l'ouverture du compte, est conclue sous la condition suspensive de notre agrément. En cas de refus d'agrément, la présente convention de compte ainsi que chacune des conventions conclues avec la Banque dans le cadre de l'ouverture du compte, sont réputées n'avoir jamais été conclues.

La convention de compte est rédigée en français, qui sera la langue utilisée dans nos relations. La loi applicable est la loi française.

Les seuls tribunaux compétents sont ceux relevant du territoire français.

# SOMMAIRE

VOTRE COMPTE	p. 4
BANQUE À DISTANCE ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE	p. 23
ÉPARGNE BANCAIRE	p. 27
ÉPARGNE FINANCIÈRE	p. 31
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	p. 38
ANNEXES	p. 42

# VOTRE COMPTE

# OUVRIR VOTRE COMPTE

La présente convention de compte a pour objet de définir les conditions d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte ouvert au nom d'un professionnel personne physique ou d'une personne morale auprès du CCF, Société Anonyme au capital de 147 000 001 €, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257 - Siège social : 103 rue de Grenelle - 75007 Paris. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 030 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). N° TVA intracommunautaire : FR 60 315769257

Afin de se conformer à ses obligations réglementaires, la Banque est tenue, préalablement à l'ouverture de compte, de vérifier l'identité et l'adresse du domicile de tout nouveau Client.

La Banque se réserve la possibilité de demander des justificatifs complémentaires ou documents spécifiques, notamment :

- lorsqu'une législation étrangère régit la situation du Client,
- dans le cadre de ses obligations de vigilance, notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, la corruption et l'évasion fiscale.

A défaut de la fourniture de ces pièces et justificatifs, la Banque sera dans l'incapacité de procéder à l'ouverture du compte.

Dans tous les cas, l'ouverture du compte est soumise à l'agrément de la Banque.

Par ailleurs, le Client devra communiquer à la Banque sans délai, par écrit accompagné de justificatifs, toute modification des éléments ci-dessus, il devra en particulier signaler tout changement de domicile, étant entendu que toutes notifications et informations adressées, par courriel ou courrier, par la Banque seront valablement envoyées à la dernière adresse notifiée par le Client.

À tout moment, nous pouvons vous demander tout document supplémentaire, notamment concernant certaines opérations particulières. Le défaut de fourniture de ces informations pourrait avoir des incidences sur le maintien de notre relation.

Le Client et la Banque conviennent de communiquer par courrier postal, courriel, téléphone, messagerie sécurisée dans le cadre des dispositions du contrat « Banque à distance et signature électronique ».

Votre compte doit être utilisé exclusivement pour un usage professionnel.

Toutes les opérations passées sur votre compte génèrent un solde unique. Si vous ouvrez plusieurs comptes, chacun reste indépendant. Un impayé pour défaut de provision, dont vous êtes responsable, peut donc apparaître sur un compte alors même qu'un autre serait créancier. Pour former un solde unique, il sera nécessaire de signer une convention de fusion.

Lorsque le solde de votre compte est insuffisant pour le débiter d'un virement, prélèvement ou chèque que vous avez émis, le paiement demandé sera examiné et pourra, le cas échéant, être refusé.

Cependant, vous nous accordez la possibilité de réaliser des compensations : nous pouvons prendre l'initiative de venir

couvrir partiellement ou totalement le solde débiteur de l'un de vos comptes en débitant le solde créditeur d'un autre de vos comptes. Ce virement est effectué dans votre intérêt et si le compte débité permet l'utilisation de formules de chèques, nous vous préviendrons avant de le réaliser. Si cette compensation impacte un compte en devise, son montant sera converti en euro au taux de change du cours de clôture de la journée chez la plateforme auprès de laquelle votre opération est réalisée ; la liste des opérateurs ou des plateformes figurant sur [ccf.fr](http://ccf.fr).

Sur votre compte seront débités les montants dont vous nous serez redevable dans le cadre de nos relations.

## DROIT AU COMPTE

Si vous n'avez pas de compte de dépôt parce que cette ouverture vous a été refusée, vous pouvez demander à la Banque de France de désigner une banque qui vous en ouvrira un (voir article L. 312-1 reproduit ci-dessous).

Vous pouvez aussi nous mandater pour faire ces démarches en nous délivrant :

- une déclaration sur l'honneur de non-détention d'un compte de dépôt,
- la copie recto-verso d'une pièce d'identité en cours de validité,
- la copie d'un justificatif de domicile,
- un document officiel attestant de votre activité professionnelle (extrait du registre du commerce ou des métiers...).

La banque qui sera désignée vous fournira gratuitement l'ensemble des produits et services composant les services bancaires de base (reproduits ci-dessous).

### Article L312-1 du Code monétaire et financier

I - A droit à l'ouverture d'un compte de dépôt dans l'établissement de crédit de son choix, sous réserve d'être dépourvu d'un tel compte en France :

1° toute personne physique ou morale domiciliée en France ;

2° toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France.

La détention d'un compte collectif par une personne physique mentionnée au présent article ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel dans les conditions prévues au présent article.

II - Pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, les établissements de crédit disposent, au sein de leur gamme de services, de prestations de base définies par décret.

Sous réserve du respect des dispositions du chapitre Ier du titre VI du livre V, l'établissement procède à l'ouverture du compte de dépôt demandée par les personnes mentionnées au premier alinéa du présent II au plus tard dans les six jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires à cet effet.

L'établissement peut rejeter la demande d'ouverture de compte au motif que ces personnes peuvent bénéficier d'un compte de dépôt dans les conditions mentionnées au III.

Si l'établissement refuse l'ouverture du compte de dépôt, il fournit au demandeur gratuitement, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, les motifs de ce refus en mentionnant, le cas échéant, la procédure prévue au III.

III - En cas de refus de la part de l'établissement choisi d'ouvrir un tel compte à l'une des personnes mentionnées au I, celle-ci peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises définies par arrêté.

L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte fournit au demandeur systématiquement, gratuitement et sans délai, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, une attestation de refus d'ouverture de compte et l'informe qu'il peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte.

Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. À la demande d'une personne physique, le département, la caisse d'allocations familiales, le centre communal ou intercommunal d'action sociale dont cette personne dépend, une association ou une fondation à but non lucratif dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles ou une association de consommateurs agréée peut également transmettre en son nom et pour son compte la demande de désignation et les pièces requises à la Banque de France. Un décret détermine les conditions dans lesquelles les associations et fondations peuvent agir sur le fondement du présent alinéa.

Les établissements de crédit ainsi désignés par la Banque de France sont tenus d'offrir au titulaire du compte des services bancaires de base dont le contenu et les conditions tarifaires sont précisés par décret. Ils procèdent à l'ouverture du compte de dépôt dans les trois jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires à cet effet.

La gestion de ce compte de dépôt est réglée par une convention écrite sur support papier ou sur un autre support durable lorsque le demandeur y consent.

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser.

Elle fixe un modèle d'attestation de refus d'ouverture de compte.

La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'économie, après avis du comité consultatif du secteur financier et du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

IV - L'établissement de crédit ne peut résilier unilatéralement la convention de compte de dépôt assorti des services bancaires de base, ouvert en application du III, que si l'une au moins des conditions suivantes est remplie :

1° Le client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que l'organisme a des raisons de soupçonner comme poursuivant des fins illégales,

2° Le client a fourni des informations inexactes,

3° Le client ne répond plus aux conditions de domicile ou de résidence définies au I,

4° Le client a ultérieurement ouvert un deuxième compte de dépôt en France qui lui permet d'utiliser les services bancaires de base,

5° Le client a fait preuve d'incivilités répétées envers le personnel de l'établissement de crédit,

6° L'établissement est dans l'une des situations prévues à l'article L. 561-8.

Toute résiliation à l'initiative de l'établissement de crédit fait l'objet d'un courrier sur support papier, envoyé gratuitement au client. La décision de résiliation est motivée sauf lorsque cette motivation contrevient aux objectifs de sécurité nationale ou de maintien de l'ordre public. La décision de résiliation à l'initiative de l'établissement est adressée, pour information, à la Banque de France.

Un délai minimum de deux mois de préavis est octroyé au titulaire du compte, sauf dans les cas mentionnés au 1° et au 2°.

L'établissement informe le client, dans son courrier de résiliation, de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels liés à la résiliation de la convention de compte de dépôt.

V - Le présent article s'applique aux personnes inscrites aux fichiers gérés par la Banque de France en application de l'article L. 131-85 du présent code et de l'article L. 751-1 du Code de la consommation.

## LES SERVICES BANCAIRES DE BASE

Si votre compte a été ouvert dans le cadre du « Droit au compte » décrit ci-dessus vous bénéficiez gratuitement des services inclus dans le Service bancaire de base comprenant :

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte de dépôt,
- les changements d'adresse,
- la fourniture de relevés d'identité bancaire,
- la domiciliation de virements bancaires,
- la fourniture d'un relevé mensuel des opérations effectuées sur le compte,
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires,
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé en agences ou à distance,
- l'accès à votre « Espace Client Pro CCF », abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...),
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques CCF,
- la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique au sens de l'article D312-1-1 du Code monétaire et financier) : Carte Visa Business à débit immédiat et interrogation systématique,
- l'émission de deux chèques de banque par mois,
- la réalisation des opérations de caisse.

Commissions d'intervention : le client bénéficiant de cette offre est également exonéré des commissions d'intervention.

# PROCURATION

Vous pouvez désigner, comme révoquer, par écrit, un ou plusieurs mandataires, que nous restons libres d'accepter ou de révoquer. Sa désignation devra être effectuée via la signature du modèle de procuration fourni par la banque, en présence du mandant et du mandataire.

A défaut, nous pouvons exiger que cette procuration soit notariée.

Votre mandataire s'engage à agir dans votre intérêt et à respecter les dispositions des présentes Conditions Générales de Banque.

Nous avons la possibilité de vous demander la confirmation de certaines de ses instructions avant de les exécuter.

Nous pourrions également refuser d'exécuter les ordres de votre mandataire, notamment pour des raisons réglementaires.

Vous pouvez mettre un terme à ce mandat à tout moment en adressant un courrier à votre agence CCF.

Il prend nécessairement fin dans les cas suivants :

- la renonciation par votre mandataire,
- la mise en place d'une mesure de protection juridique du mandataire ou de l'un des titulaires du compte,
- le décès du mandataire ou de l'un des titulaires du compte,
- la révocation judiciaire,
- la dissolution de la société ou une procédure collective.

Dans tous les cas, tous les moyens de paiement en la possession de votre mandataire devront nous être restitués.

Vous resterez tenu sans réserve des opérations qu'il aura ordonnées, jusqu'à ce que nous ayons réceptionné les instructions formelles mettant fin au mandat.

## BON À SAVOIR

Donner mandat est un acte important car le mandataire a tout pouvoir et vous êtes totalement responsable de toutes les opérations qu'il réalise. Il a également accès à l'historique de votre compte durant son mandat et il peut autoriser un prestataire de service agréé à accéder à vos données et à celles de votre compte.

# LES OPÉRATIONS SUR VOTRE COMPTE

Vos opérations de paiement pourront être débitées uniquement si le solde de votre compte est suffisant et disponible.

Une opération n'est inscrite au crédit de votre compte qu'à titre provisoire. À défaut d'encaissement définitif des fonds correspondants, votre compte sera débité du même montant.

Les opérations faites sur votre compte peuvent être rectifiées, notamment en cas d'erreur.

Le solde de votre compte peut devenir indisponible totalement ou partiellement, en raison de mesures légales ou réglementaires (exemples : gel des avoirs, saisie attribution, saisie administrative à tiers détenteur, réquisition...) et rendre impossible la réalisation de certaines opérations. Lorsque le solde de votre compte est insuffisant pour le débiter d'un virement, prélèvement ou chèque que vous avez émis, le paiement demandé sera examiné et pourra, le cas échéant, être refusé.

# VOS ORDRES

Nous ne pouvons être responsables que des seuls préjudices directs résultant de notre faute, et non de la défaillance d'un tiers, des moyens de communication que vous utilisez, ou en cas de force majeure.

# INFORMATION SUR LES OPÉRATIONS DE VOTRE COMPTE

## RELEVÉS DE COMPTE

Vous serez informé des opérations passées sur votre compte grâce à un relevé d'opérations.

Ce relevé de compte vous est adressé ou mis à votre disposition, au moins 1 fois par mois si au moins une opération a été enregistrée depuis la date du précédent relevé de compte de dépôt.

Si malgré nos efforts vous releviez une anomalie, nous vous demandons de nous la signaler dans les meilleurs délais. Sauf exceptions légales (cf. page 18), le délai de contestation des opérations est de 2 mois. Au-delà, vous êtes présumé les avoir acceptées, sauf si vous apportez la preuve contraire. C'est pourquoi vous devez nous informer de toute difficulté à accéder à vos documents.

Vous avez la possibilité de recevoir vos relevés de comptes sous forme électronique et de bénéficier de leur stockage dans votre « Espace Client Pro CCF » sur [ccf.fr](http://ccf.fr) ou l'application mobile « Mes Comptes Pro CCF » pendant 10 ans. Pour en savoir plus, rendez-vous dans la partie « Banque à Distance » de ce document.

## ACCÈS AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE

Vous pouvez à tout moment accéder à la dernière version des conditions générales et tarifaires sur notre site Internet ou dans votre Agence. Si vous nous en faites la demande, nous pouvons aussi vous les transmettre gratuitement par courrier.

## MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE

Vous serez informé par écrit (papier ou électronique) avant toute évolution de leurs nouvelles versions, au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur. Chaque projet d'évolution sera également à votre disposition sur notre site Internet ou dans votre Agence.

Vous aurez alors le choix entre accepter ces modifications ou les refuser. Si vous les acceptez, vous n'aurez rien à faire : votre silence vaudra acceptation. Si vous préférez les refuser et clôturer gratuitement votre compte ou le service concerné, vous devrez nous en informer avant la date d'application de ces évolutions.

Si, informé de ce projet d'évolution, vous êtes dans l'incapacité d'en prendre connaissance, nous vous demandons de nous prévenir au plus tôt. À défaut, vous ne pourriez pas vous prévaloir de ce défaut de communication.

## À NOTER

Les évolutions des taux de TVA, d'intérêt et de change sont immédiatement applicables sans information préalable.



# VOS OPÉRATIONS EN DEVISE

Avant de pouvoir ouvrir un compte en devise, vous devez en détenir un en euro.

Si une opération sur votre compte est libellée dans une devise différente de celle de votre compte, elle sera automatiquement convertie en euro. Nous vous informons que toute conversion notamment de vos opérations de paiement, génère un risque de change que vous supporterez. Les modalités de détermination du cours de change appliqué à l'opération sont définies dans les Conditions Tarifaires.

Votre compte en devise ne permet pas la délivrance d'un chéquier ni d'une carte.

Lors de sa clôture, le solde de votre compte sera converti, si nécessaire, pour pouvoir être transféré sur un autre de vos comptes.

## LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICE

Vous pouvez souscrire à l'une de nos offres groupées sur un ensemble de services liés à l'utilisation de votre compte.

## LES OFFRES CCF PRO ET CCF PRO+

Vous pouvez souscrire à nos Offres CCF PRO et CCF PRO+ et bénéficier d'un ensemble de services utiles pour faciliter votre quotidien. La liste détaillée des services contenus dans ces offres sont précisées dans les Conditions Tarifaires Professionnelles.

## MODIFICATIONS

Ces Offres peuvent être modifiées (modification des caractéristiques des services, réduction ou suppression du champ des services offerts, tarification...) à notre initiative avec un préavis de 2 mois. Vous aurez alors le choix entre accepter ces modifications ou les refuser. Si vous les acceptez, vous n'aurez rien à faire. Si vous préférez les refuser et résilier une Offre, vous devrez nous en informer avant la date d'application de ces évolutions.

## RÉSILIATION

Ces offres sont conclues pour une durée indéterminée. Elles peuvent être dénoncées à tout moment, par lettre simple, moyennant un préavis de huit jours pour le Client et de deux mois pour la Banque.

**Ces offres peuvent être résiliées sans préavis par la Banque dans les cas suivants :**

- en cas de résiliation ou de retrait de la carte bancaire associée à l'Offre,
- à défaut de paiement par le Client des sommes dues à la Banque au titre de l'un quelconque de ses engagements à son égard, en l'absence de régularisation de sa situation après mise en demeure adressée par la Banque,
- en cas de renseignements, documents ou déclarations de toute nature donnés par le Client qui ne seraient pas conformes à la réalité, dès lors que ceux-ci sont substantiels pour la conclusion ou l'exécution des contrats,
- en cas de décès du Client, personne physique,
- en cas de cessation de l'activité du Client,
- en cas de dissolution du Client (personne morale),
- en cas d'incident de paiement survenant auprès de la Banque,
- en cas de comportement répréhensible du Client (notamment en cas d'incivilités ou de menaces proférées à l'encontre de salariés de la Banque).

**En cas de résiliation de l'Offre :**

- Les avantages tarifaires sont supprimés,
- La carte bancaire associée à l'Offre est facturée unitairement conformément à la brochure tarifaire.

## COMMENT UTILISER VOTRE COMPTE CRÉDITER VOTRE COMPTE

### LES ESPÈCES

Des dépôts d'espèces peuvent être réalisés dans nos agences équipées d'automates multifonctions.

Pour les dépôts que vous réalisez en libre-service ou sur nos automates dans les Agences qui en sont équipées, votre compte est crédité, le jour du dépôt, du montant indiqué par l'automate ou indiqué par vos soins, et le cas échéant, régularisé après vérification et comptage par nos soins.

La date de crédit de votre compte sera reprise en fonction de celle de votre dépôt. Pour vos dépôts d'espèces, un minimum de versement pourra être exigé par votre Agence.

### LA REMISE DE CHÈQUE

Lors de la remise d'un chèque vous devez le signer au verso. À défaut, vous nous autorisez à l'endosser pour vous afin de le porter au crédit de votre compte.

Nous inscrirons alors la mention « Pour le compte de » suivi de votre nom, au verso du chèque.

Votre compte est crédité mais en cas d'impayé même tardif, il sera débité d'office.

#### À NOTER

Par exception, nous ne porterons le montant de la remise au crédit de votre compte qu'après son encaissement effectif en cas de montant anormal par rapport au fonctionnement habituel du compte ou de doute sur sa régularité. Nous pouvons également être amenés à demander un avis de sort.

Lorsque ce chèque peut être porté au crédit de votre compte, la date est reprise en fonction de celle de votre remise. Afin de vous protéger contre la fraude, nous vous invitons à être vigilant lors de la réception et la remise à l'encaissement d'un chèque.

### L'EFFET DE COMMERCE

Vous pouvez émettre des effets de commerce et nous les remettre pour présentation au paiement, uniquement sur votre « Espace Client Pro CCF ». Votre compte est crédité mais en cas d'impayé même tardif, il sera débité d'office.

#### BON À SAVOIR

Si une différence apparaît entre la somme que vous déclarez lors de votre dépôt de chèques, d'effets de commerce ou d'espèces en libre-service, et celle que nous constatons, nous procéderons à une régularisation.



## LE VIREMENT

Vous pouvez recevoir des virements. Le virement est le transfert d'une somme d'argent d'un compte vers un autre compte.

### À NOTER

N'oubliez pas d'informer vos payeurs, en cas de changement de vos coordonnées bancaires.

## LA CARTE

Si vous avez souscrit un « contrat d'acceptation », vous pouvez encaisser des paiements par carte de vos clients.

## LE PRÉLÈVEMENT

Vous pouvez créditer votre compte par prélèvements. Ce service de paiement repose sur l'existence d'un mandat. Son usage est réservé aux opérations en euros entre deux comptes de l'Espace Economique Européen (EEE), le Royaume-Uni, la Suisse, Monaco, Saint-Marin, les îles de Jersey, Guernesey et de Man, la principauté d'Andorre, l'Etat de la Cité du Vatican.

L'Espace Économique Européen comprend au 1<sup>er</sup> juin 2024, les 27 États membres de l'Union européenne (l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède et la Tchéquie) auxquels s'ajoutent le Liechtenstein, L'Islande et la Norvège.

Pour mettre en place un mandat de prélèvement, vous devez :

- vous doter d'un Identifiant Créancier SEPA (ICS),
- obtenir auprès de vos payeurs leurs coordonnées IBAN-BIC (International Bank Account Number - Bank Identifier Code),
- doter chaque mandat d'une Référence Unique pour un Mandat donné (RUM),
- reproduire sur votre mandat les données et mentions obligatoires établies par le Conseil Européen des Paiements,

*Il vous est rappelé que vous ne pouvez mentionner sur le mandat d'informations erronées, notamment sur l'impossibilité pour votre payeur de révoquer le mandat, ni prendre des engagements pour notre compte ou celui de la banque du payeur, sauf si vous obtenez notre accord.*

- indiquer dans le mandat votre nom ou dénomination commerciale qui apparaîtra dans les ordres de prélèvement et figurera dans l'information restituée à votre payeur,
- et faire compléter et/ou vérifier et signer le mandat de prélèvement par votre payeur.

La bonne utilisation du prélèvement exige :

- de n'émettre des prélèvements qu'après avoir reçu de votre payeur le mandat signé vous autorisant à demander le débit de son compte bancaire et après lui avoir communiqué la RUM correspondant à ce mandat,
- de ne pas nous remettre d'ordres de prélèvement tant que les obligations ci-dessus ne sont pas satisfaites,
- de n'émettre qu'un seul prélèvement en cas de mandat ponctuel,
- de notifier tout prélèvement à votre payeur au moins 14 jours calendaires (sauf accord entre vous sur un délai différent) avant sa date d'échéance et par tout moyen : facture, avis, échéancier, etc,

- de respecter les délais de remise dont nous sommes convenus afin que nous puissions prendre en charge les opérations et les acheminer à bonne date,
- de respecter les délais de présentation du prélèvement,
- d'insérer dans les ordres de prélèvements toute modification des données du mandat, reçue du payeur ou provenant de votre fait, par exemple du fait d'évolution de la dénomination sociale ou du nom ou dénomination commerciale ; dans ce cas, vous devez impérativement nous contacter pour examiner les conséquences de ce changement.

### À NOTER

N'oubliez pas de mettre à la disposition de vos payeurs des coordonnées leur permettant de modifier, de révoquer leur mandat ou de faire une réclamation.

Dès la révocation du mandat, vous vous engagez à :

- surseoir à la transmission de l'ordre de prélèvement sur la demande du payeur ou émettre une instruction en vue du rappel ou de la demande d'annulation de l'ordre de prélèvement initial,
- cesser d'émettre tout prélèvement.

### BON À SAVOIR

Un mandat n'ayant pas fait l'objet d'ordre de prélèvement depuis plus de 36 mois est considéré comme révoqué.

Vous acceptez :

- les rejets qui nous sont présentés par la banque du payeur avant le règlement,
- les retours qui nous sont présentés par la banque du payeur durant un délai de 5 jours ouvrés bancaires après le règlement et leur contre-passation sur votre compte,
- les retours qui nous sont présentés par la banque du payeur sur sa demande de remboursement durant un délai de 8 semaines (+ 2 jours ouvrés bancaires) après le débit et leur contre-passation sur votre compte,
- tout retour de prélèvements au-delà du délai de 8 semaines et durant un délai de 13 mois après le débit du compte du payeur (+ 30 jours calendaires de durée maximum de la procédure de contestation + 4 jours interbancaires), au motif « opération non autorisée ».

Le mandat doit être conservé par vos soins, sous forme papier ou électronique selon sa durée de vie et les règles d'archivage en vigueur dans votre pays. Après sa révocation, le mandat devra être conservé durant la période de contestation pour opération non autorisée ou erronée (délai de 13 mois après le débit du compte) à laquelle s'ajoute un délai de 30 jours calendaires (+ 4 jours ouvrés) pendant lequel la banque du payeur recherche la preuve du consentement.

Vous le tiendrez à notre disposition (ou toute preuve de son existence) et il nous sera présenté immédiatement sur simple demande. À défaut, vous acceptez le retour demandé.

### ATTENTION

Nous n'intervenons pas dans les différends pouvant naître entre vous et votre payeur, il vous appartient de les traiter ensemble directement.

# LE PRÉLÈVEMENT INTERENTREPRISES

SDD B2B (SEPA Business-To-Business Direct Debit)

Lorsque votre payeur est lui aussi un professionnel, vous pouvez ensemble convenir d'utiliser le prélèvement sous la forme du SDD B2B. Si vous émettez des SDD B2B, vous vous engagez non seulement à respecter les règles décrites pour le prélèvement mais également à :

- ne proposer ce mode de paiement qu'à des professionnels et vous assurer que votre payeur en est bien un,
- vous assurer de la cohérence du format des IBAN (notamment en vérifiant la clef de contrôle) qui vous sont fournis, avant toute constitution de fichier d'ordres de prélèvement,
- accepter les retours que la banque du payeur nous présenterait durant un délai de 2 jours ouvrés bancaires après le règlement et leur contre-passation sur votre compte,
- répondre sous 7 jours à toute demande d'enquête pour opération non autorisée ou erronée déclenchée dans un délai de 13 mois après le débit du compte du payeur. À défaut de réponse sous 7 jours, vous acceptez le débit.

## ATTENTION

L'absence de respect de ces règles de fonctionnement des prélèvements peut entraîner diverses conséquences pouvant aller jusqu'à notre refus de continuer à vous offrir cette procédure de paiement.

## TIP SEPA

Si vous avez un Identifiant Créancier SEPA (ICS), vous pouvez être payé par Titre Interbancaire de Paiement (TIP SEPA) de vos clients. Le titre sera joint à la facture que vous lui transmettez. Lors du premier paiement, votre client vous transmettra ses coordonnées bancaires afin qu'elles soient renseignées sur les suivants. Par sa signature sur chaque TIP SEPA, votre débiteur consent au paiement. Le fonctionnement décrit pour le prélèvement s'applique également au paiement par TIP SEPA.

## DÉBITER VOTRE COMPTE

Nous pouvons mettre à votre disposition toute une gamme de moyens de paiement. Avant de les utiliser, vous devez impérativement vous assurer de l'existence d'un solde suffisant sur votre compte et son maintien jusqu'aux débits correspondants. À chaque remise d'un moyen de paiement, nous vérifierons votre identité et votre adresse.

## ATTENTION

Vous êtes responsable de la conservation de vos moyens de paiement et de vos codes (cf. Régimes de responsabilités pages 18 et 19).

L'enregistrement préalable de votre smartphone ou tablette afin de l'identifier en tant que « terminal de confiance » pourra être nécessaire pour accéder par ce canal à vos comptes et nous transmettre vos ordres de paiement ou encore les valider (sauf cas d'exemption d'authentification forte).

Vous vous engagez à ce que le numéro de téléphone mobile que vous nous transmettez soit bien le vôtre.

## BON À SAVOIR

Pour sécuriser vos paiements, nous vous demanderons régulièrement de coupler des éléments de votre connaissance, possession ou appartenance au moment de la validation de votre demande de paiement.

## ATTENTION

En choisissant d'utiliser vos données biométriques pour valider vos paiements, vous vous engagez à supprimer de votre smartphone ou tablette toutes les données enregistrées qui ne vous appartiennent pas, et reconnaissez être à l'origine de tous les paiements initiés par la donnée enregistrée sur votre smartphone ou tablette. Cette donnée vous authentifie (sauf preuve contraire) et vaut accord de paiement de votre part.

## CONDITIONS D'UN DÉCOUVERT

Votre compte ne peut fonctionner qu'en solde créditeur ou dans la limite de l'autorisation de découvert convenue ensemble par un contrat spécifique.

Vous devez donc veiller à ce que le solde de votre compte couvre chaque ordre de paiement.

À défaut, vous devrez nous rembourser immédiatement sa position débitrice non autorisée qui, en restant occasionnelle, est révocable à tout moment et sans préavis. Vous supporterez des frais liés à ce dépassement dont le barème figure dans les Conditions Tarifaires.

Dans la situation d'un solde débiteur non autorisé, vos ordres de paiement peuvent être rejetés. Vous pourrez voir sur votre relevé de compte cette position non autorisée ainsi que les intérêts calculés sur le nombre exact de jours débiteurs, les frais et commissions générés ainsi que le Taux Effectif Global (TEG).

## LES RETRAITS D'ESPÈCES

Des retraits peuvent être réalisés dans les distributeurs automatiques, dans les Agences qui en sont équipées, avec votre carte ou une carte que nous pouvons vous confier sur demande auprès de l'accueil. Si votre carte est internationale, elle vous permet d'effectuer des retraits à l'étranger.

Pour pouvoir retirer des espèces dans une Agence proposant ce type de services, vous devez au préalable commander le montant de votre retrait auprès de votre Agence. Votre commande sera mise à disposition dans l'une des Agences équipées d'un automate (meuble à consigne).

# LES CHÈQUES

Les chéquiers sont tenus à votre disposition à votre agence. Nous pouvons, si vous le souhaitez, vous adresser vos carnets de chèques par courrier, à vos frais.

## ATTENTION

Votre chéquier doit être conservé en lieu sûr.

Nous pouvons refuser de vous délivrer un chéquier, auquel cas notre refus sera motivé. Vous pourrez ultérieurement renouveler votre demande. Votre situation sera revue et un chéquier pourra vous être accordé en cas d'évolution de votre situation.

Vous devez respecter le formalisme (présence, lisibilité, exactitude des mentions) de votre chèque avant d'apposer votre signature.

**Vous ne pouvez faire opposition au paiement d'un chèque qu'en cas de perte, de vol, d'usage frauduleux de ce chèque, ou encore de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaires du bénéficiaire.**

Contactez-nous au plus vite au **0 800 970 179** Service & appel gratuits ou rendez-vous dans votre Agence ou dans votre « Espace Client Pro CCF » sur [ccf.fr](http://ccf.fr).

Vous devrez confirmer cette opposition et son motif par écrit avant que le chèque ne soit présenté au paiement. Nous pouvons être amenés à isoler sur un compte bloqué la provision du chèque en opposition.

En cas de vol ou d'usage frauduleux, vous devez déposer plainte et nous en remettre une copie sur demande. Nous informerons la Banque de France\* des cas de perte ou de vol, qui les inscrira sur le Fichier Central des Chèques.

\* Vous disposez auprès de la Banque de France, d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant.

## ATTENTION

Une opposition infondée vous expose à des sanctions pénales.

# L'ÉMISSION D'UN CHÈQUE

L'émission d'un chèque exige que sa provision existe jusqu'à son encaissement ou le terme de sa durée de validité. Pour calculer cette provision, vous devez tenir compte des paiements que vous avez réalisés et qui n'ont pas encore été débités de votre compte.

## BON À SAVOIR

Durée de validité d'un chèque tiré sur une banque française :

- Pour un chèque émis et payable en France métropolitaine, la durée de validité est de 1 an et 8 jours.
- Pour un chèque émis hors de France métropolitaine mais en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée, mais payable en France métropolitaine, la durée de validité est de 1 an et 20 jours.
- Pour un chèque émis hors de France métropolitaine et hors Europe, mais payable en France métropolitaine, la durée de validité est de 1 an et 70 jours.

En cas d'absence ou d'insuffisance de provision, le paiement du chèque sera refusé. Nous devons déclarer l'incident à la Banque de France\*, et il vous sera interdit d'émettre des chèques, même si c'est votre mandataire qui a émis le chèque. Cette interdiction bancaire d'émettre des chèques durera tant que vous n'aurez pas payé tous les chèques dont le paiement a été refusé pour défaut de provision suffisante, ou jusqu'au terme d'un délai de 5 années à compter du dernier rejet.

## BON À SAVOIR

Si un chèque se présente sur votre compte clos, son paiement sera refusé à défaut d'avoir constitué sa provision. Toutes les conséquences du rejet de chèque s'appliqueront.

Avant le rejet du chèque, nous vous informerons des conséquences du défaut de provision par courrier simple.

Nous pouvons vous demander de nous restituer les chèques non utilisés lors de la transformation de votre compte, ou en motivant notre demande. Lors de sa clôture, ils devront nous être restitués.

# LE CHÈQUE DE BANQUE

À votre demande, nous pouvons émettre un chèque de banque dont le montant sera débité immédiatement de votre compte (avec une date de valeur à J-1).

# LA CARTE

Votre carte bancaire peut être émise à votre nom ou à celui d'un mandataire sur votre compte ou encore au nom d'un de vos collaborateurs.

Vous devez alors informer votre mandataire ou collaborateur, qu'en tant que titulaire de la carte, il s'engage à respecter les dispositions ci-après qui incombent à tout titulaire de carte. Vous devez veiller à ce qu'il les respecte. Votre carte bancaire vous permet d'effectuer soit des retraits, soit des paiements, ou bien les 2.

Les dispositions ci-après s'appliquent à chacune de ces cartes dans les limites de ses fonctionnalités.

Votre compte professionnel sera débité des retraits dès leur exécution et des paiements :

- dès leur exécution avec une carte de débit (ou carte à débit immédiat),
- à une date différée si vous choisissez une carte de crédit (ou carte à débit différé).

Nos cartes de paiement portent uniquement la marque VISA.

## ATTENTION

Veillez à vérifier que non seulement la marque de votre carte mais aussi son type (de crédit, de débit, prépayée) ou encore son mode de paiement (sans contact par exemple) soient acceptés là où vous souhaitez utiliser votre carte.

# LA DÉLIVRANCE DE VOTRE CARTE

Sur demande, vous ou votre mandataire pouvez obtenir une carte, qui reste notre propriété. En cas de refus, nous pourrions vous donner les motifs de notre décision.

Votre carte est personnelle et seul son titulaire, désigné sur la carte est autorisé à l'utiliser. Cette utilisation doit être exclusivement à titre professionnel.



Vous ne devez jamais :

- la prêter ni vous en déposséder,
- y apporter une quelconque altération qui risquerait d'entraver son fonctionnement, ou celui du terminal de paiement ou du distributeur automatique.

## LE SERVICE DE MISE À JOUR DES DONNÉES DE VOTRE CARTE

Le service « Visa Account Updater », Proposé et géré par Visa, vous permet de fluidifier vos parcours de paiement en ligne auprès de certains sites commerçants et applications mobiles sur lesquels vous avez déjà renseigné vos données de cartes bancaires Visa.

Il vous évite d'avoir à saisir les nouvelles données de votre carte bancaire Visa quand celle-ci est renouvelée à échéance ou refabriquée de manière anticipée, et permet le maintien de vos paiements récurrents.

Si le commerçant a souscrit ce service auprès de Visa, il recevra, par le système de paiement Visa, les données de votre nouvelle carte dès que vous l'activerez.

Pour bénéficier de ce service, vous devez préalablement nous autoriser à communiquer au système de paiement Visa de manière cryptée, le numéro de votre carte bancaire actuelle et de votre prochaine carte, en faisant la demande auprès de votre agence CCF.

Si vous avez consenti à cette mise à jour automatique et souhaitez retirer votre consentement, il vous suffira d'en informer votre agence CCF.

En tout état de cause, si vous avez fait opposition sur votre carte avant son renouvellement ou si vous avez payé avec une carte virtuelle, le renouvellement automatique de ces données ne sera pas réalisé.

Si vous souscrivez au service Visa Account Updater, quelles informations personnelles sont collectées et utilisées ?

- votre numéro de compte de paiement,
- la date d'expiration de votre carte.

### Finalités

Visa Account Updater permet aux commerçants en ligne et aux fournisseurs de portefeuilles numériques où vous avez enregistré votre carte de demander la mise à jour des informations de la carte, fournies à Visa par le CCF. Cela assure que les paiements récurrents ou automatiques, tels que les abonnements, ne soient pas perturbés par le changement des données de la carte. L'objectif est d'améliorer votre expérience en réduisant les déconvenues lors des paiements et en garantissant la continuité de vos services. Cela répond à des intérêts commerciaux légitimes en réduisant le nombre de transactions refusées.

### Transferts internationaux

La base de données de Visa Account Updater est située aux États-Unis. Visa utilise des clauses contractuelles types approuvées pour s'assurer que les données personnelles sont adéquatement protégées lors de leur transfert hors de l'EEE, du Royaume-Uni ou de la Suisse vers des pays qui n'offrent pas un niveau adéquat de protection des données. Visa veillera à ce que tout transfert de données personnelles à l'extérieur de l'EEE, de la Suisse et du Royaume-Uni soit protégé conformément aux lois applicables sur la protection des données.

## Vos droits

Vous pouvez vous désinscrire de ce service en contactant votre conseiller CCF à tout moment. Vous pouvez également exercer d'autres droits en matière de protection de la vie privée qui vous sont accordés par la loi applicable. Si vous rencontrez des problèmes avec un commerçant, identifiez des transactions non autorisées, veuillez contacter votre conseiller CCF. Des informations pertinentes sont également disponibles dans les conditions générales fournies avec votre carte Visa. Si vous pensez que vos informations personnelles ont été traitées en violation des lois applicables, vous pouvez déposer une plainte auprès du CCF émetteur de la carte, du Bureau mondial de la protection de la vie privée de Visa, ou d'une autorité de surveillance.

### Durée de conservation

Vos informations personnelles sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les finalités mentionnées ci-dessus, et pour toute période supplémentaire requise ou autorisée par la loi. Si vous souhaitez demander la suppression de vos informations personnelles, veuillez contacter votre conseiller CCF ou adresser un courrier électronique à l'adresse [dpo@ccf.fr](mailto:dpo@ccf.fr) ou par courrier à l'attention du CCF - Délégué à la protection des Données - 103, rue de Grenelle - 75007 Paris.

### Nous contacter

Le CCF est votre point de contact principal pour discuter des mises à jour de vos informations de paiement. Vous pouvez également contacter Visa par e-mail à l'adresse [:privacy@visa.com](mailto:privacy@visa.com) ou par courrier à : Global Privacy Office, Visa Europe Limited, 1 Sheldon Square, Londres, W2 6TT, Royaume-Uni. Pour plus d'informations sur la manière dont Visa utilise vos données, veuillez consulter l'avis de confidentialité mondial de Visa, disponible à l'adresse : <https://www.visa.co.uk/legal/globalprivacy-notice.html>

## L'UTILISATION DE VOTRE CARTE

Avec votre carte vous pouvez retirer des espèces sur un distributeur automatique ou dans un établissement affichant la marque de votre carte.

Si votre carte est de paiement, vous pouvez également :

- payer en face-à-face ou à distance si l'une des marques de votre carte est proposée par le bénéficiaire du paiement qui est le commerçant ou prestataire de services,
- pré-autoriser un paiement,
- transférer (comme des chargements ou rechargements de portefeuille numérique) ou verser des fonds (dons, cotisations),
- vous faire rembourser d'un paiement,
- recevoir des transferts de fonds (sauf cartes prépayées) de certains professionnels.

### À NOTER

Si les limites du plafond d'autorisation sont atteintes, l'opération risque d'être refusée. Les plafonds d'autorisation sont disponibles dans les conditions prévues aux Conditions Particulières.

### ATTENTION

Veillez à ne pas utiliser de TPE ou de distributeur automatique si son dysfonctionnement vous est signalé.

Si votre carte fonctionne avec un débit différé de vos paiements, certaines situations (incident de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie...), cumul des paiements dépassant les limites fixées, retrait de votre carte, mesure d'incapacité, décès, clôture du compte, redressement ou liquidation judiciaires de l'entreprise) peuvent nécessiter de débiter immédiatement les paiements. Vous en serez informé par tout moyen.

Même si la carte est émise au nom de votre mandataire ou collaborateur, vous êtes responsable de la totalité des conséquences financières liées à l'utilisation de la carte, jusqu'à sa restitution.

## COMMENT VALIDER VOTRE PAIEMENT OU VOTRE RETRAIT ?

Vous consentez au paiement ou retrait et nous donnez mandat de débiter le compte soit :

- en composant votre code confidentiel ou un code d'authentification,
- en introduisant simplement votre carte dans un TPE (Terminal de Paiement Électronique), automate de paiement ou de retrait,
- en maintenant votre carte ou votre téléphone dessus en mode « sans contact »,
- en transmettant les numéros figurant sur votre carte directement ou via un portefeuille numérique,
- en signant le ticket de paiement,
- ou en utilisant la biométrie.

Par ces validations, votre paiement ou retrait est autorisé, et devient irrévocable (sauf cas d'oppositions légales).

Si votre carte ou téléphone permet les paiements « sans contact », vous pouvez payer jusqu'à 50 € sans devoir composer votre code confidentiel. Par mesure de sécurité, les paiements successifs sont limités à 150 €. Au-delà, vous devrez utiliser votre carte au moins une fois, en composant son code confidentiel avant de pouvoir à nouveau l'utiliser en mode « sans contact » pour éviter que le paiement « sans contact » suivant ne soit refusé. Vous pouvez désactiver ou réactiver ce service à tout moment, sur notre site ccf.fr ou à nos guichets.

### VOTRE CODE CONFIDENTIEL

Comme votre carte, son code confidentiel vous est personnel. Vous devez le conserver confidentiel et le composer en toute discrétion. Vous ne devez JAMAIS le communiquer ni l'inscrire sur votre carte ou sur tout autre document.

Si vous composez successivement 3 fois un code erroné, votre carte sera bloquée voire capturée.

#### ATTENTION

Vous êtes responsable de la conservation de votre carte, de ses données et de votre code.

## VOS OPÉRATIONS EN DEVISE

En cas de paiement par carte dans une devise différente de celle du compte, le taux de conversion retenu est fixé par le système qui le traite, dans les conditions précisées dans les Conditions Tarifaires.

Après réception de votre ordre de paiement, nous vous informons des frais de conversion monétaire et du taux de change applicables à votre paiement par carte ou à votre retrait, réalisé dans une devise autre que l'euro. Vous convenez de recevoir cette information par notification ou par courriel.

## COMMENT VOUS PROTÉGER DE LA FRAUDE

Nous vous recommandons ces services gratuits :

### BLOCAGE TEMPORAIRE

Afin de la mettre en veille provisoirement (lorsque vous craignez de l'avoir égarée ou le temps d'une hospitalisation par exemple). Seuls les paiements interrogeant le serveur d'autorisation de la banque sont bloqués lorsque ce service est activé.

### LE BLOCAGE HORS EUROPE ET LES ALERTES UTILISATIONS HORS EUROPE

Pour contrôler les paiements en face-à-face et les retraits, réalisés en dehors de l'Europe, 2 situations, 2 possibilités :

• **Vous ne voyagez pas ?** Vous pouvez activer le service « blocage hors Europe » pour empêcher les retraits et les paiements par carte en magasin de proximité, effectués hors d'Europe et sans la saisie de votre code confidentiel. Vos paiements et retraits réalisés par piste, ou sans interrogation du serveur d'autorisation de la banque ainsi que les paiements réalisés par Internet (quelle que soit la localisation du site Internet sur lequel se fait le paiement) ne sont pas bloqués par l'activation de ce service.

• **Vous voyagez ?** Le service d'alerte utilisations hors Europe par SMS vous permet d'être prévenu de chaque utilisation de votre carte hors d'Europe (à l'exception des transactions réalisées sans interrogation du serveur d'autorisation de la banque et des transactions par piste).

Vous pouvez activer ou désactiver ces options à tout moment sur votre « Espace Client Pro CCF ».

### LA PROTECTION INTERNET

Elle vous permet de bloquer l'usage des données de votre carte (numéro, cryptogramme) pour la réalisation de paiements sur les sites Internet. Vous pouvez l'activer puis le désactiver à tout moment sur votre « Espace Client Pro CCF ».

Les paiements par téléphone ou sur formulaire papier, les secteurs d'activité hôtelière, des chemins de fer, du transport par bus, des opérateurs téléphoniques, des assurances, des établissements de paiement ainsi qu'EuropAssistance France (liste valable au 1<sup>er</sup> janvier 2024) ne sont pas bloqués par ce service.

## SECURPAY

Securpay est un service vous permettant de réaliser vos paiements à distance (par téléphone ou sur Internet) en créant une carte de paiement virtuelle dont les données se substituent à celles de votre carte bancaire réelle. Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les modalités d'accès et utilisation propres au service Securpay.

Les autres conditions de fonctionnement de la carte de paiement à laquelle est associé votre carte de paiement virtuelle continuent de produire leurs effets. Vous conservez ainsi notamment les services d'assurance et d'assurance liés à votre carte de paiement.

### Accès au service

Ce service est accessible par le biais de votre « Espace Client Pro CCF » accessible sur le site internet ccf.fr ou via l'application mobile « Mes Comptes Pro CCF » sur votre smartphone. Les conditions financières du service sont fixées dans la brochure tarifaire des professionnels disponible sur le site ccf.fr ou dans votre agence CCF.

## Utilisation du service

La carte de paiement virtuelle permet de régler des achats de biens ou de services réalisés à distance auprès de commerçants ou prestataires de services affichant la marque « Visa ». En communiquant et validant le numéro de la carte virtuelle, vous donnez votre consentement à la réalisation de l'opération paiement.

Ladite opération de paiement est débitée du compte associé à la carte de paiement à laquelle Securpay est adossé.

La carte de paiement virtuelle ne doit pas être utilisée sur les sites exigeant la présentation de votre carte physique ayant servi lors du paiement en ligne pour bénéficier de votre bien ou service. L'utilisation d'un numéro de carte virtuelle pour ce type d'achat ne vous permettrait pas de bénéficier du bien ou service acheté.

## Création d'une carte virtuelle via Securpay et paiement

Pour générer une carte de paiement virtuelle, vous devez accéder au service « Securpay », après vous être authentifié sur votre application « Mes Comptes Pro CCF » ou dans votre « Espace Client Pro CCF » sur [ccf.fr](http://ccf.fr). Vous sélectionnez la carte bancaire CCF à laquelle vous souhaitez adosser votre carte virtuelle Securpay. Puis, vous choisissez : le montant à créditer sur votre carte virtuelle (dans la limite des plafonds de paiement de votre carte réelle) et la date limite de validité de votre carte virtuelle. Un numéro de carte virtuelle est généré dans votre « Espace Client Pro CCF » sécurisé.

Vous pouvez le copier et ainsi le renseigner au moment de votre paiement sur le site e-commerçant, dans la zone dédiée aux données de carte bancaire. L'opération de paiement devra ensuite être validée conformément aux modalités d'authentification requises lors d'un paiement réalisé au moyen d'une carte bancaire classique.

La carte de paiement virtuelle vous permet d'exécuter un paiement unique ou récurrent ; dans le dernier cas, vous devez adapter le montant et la durée validité de votre carte virtuelle. Si le montant de votre carte virtuelle est supérieur à celui de votre paiement, le solde restera disponible sur votre carte virtuelle pour d'autres paiements jusqu'à la date limite de validité que vous avez choisie.

En cas de paiement en devises sur un site étranger, vous devez convertir le montant de votre achat en euros afin de générer votre carte virtuelle. Les commissions liées au paiement à l'étranger s'appliquent dans les mêmes conditions qu'avec une carte réelle (consultez la brochure tarifaire en agence et sur le site [Internet.ccf.fr](http://Internet.ccf.fr)).

## Responsabilité - comportement en cas de fraude

Le numéro de la carte virtuelle vous est attribué personnellement. Celui-ci doit demeurer secret et ne pas être divulgué à un tiers, à l'exception de la communication du numéro requise lors d'un paiement à distance. Vous êtes responsable le cas échéant des conséquences de cette divulgation. Vous devez donc, en cas de captation par un tiers ou utilisation frauduleuse d'une carte virtuelle, signaler la fraude à votre agence CCF et procéder sans tarder à l'annulation de ladite carte virtuelle, sur votre espace banque à distance ou en faisant la demande en contactant votre agence CCF pendant ses heures d'ouverture.

### À NOTER

Un différend commercial entre vous et le bénéficiaire du paiement ne peut justifier un refus de paiement.

## EN CAS DE MISE EN OPPOSITION

Votre demande d'opposition doit être formulée par écrit. Si vous l'avez faite par oral, elle devra être confirmée au plus tôt car si elle est contestée, elle sera réputée avoir été faite à la date où nous aurons reçu cet écrit.

Si le motif de votre opposition est le vol, le détournement ou l'utilisation frauduleuse de votre carte, vous devez aussi décrire par écrit leurs circonstances. Sans pour autant retarder votre remboursement, nous pouvons vous demander une copie de votre dépôt de plainte.

Vous nous autorisez à utiliser les informations que vous nous aurez communiquées pour nous permettre de déposer plainte si nécessaire.

Les numéros de cartes virtuelles générés à partir de votre carte seront bloqués si vous la mettez en opposition.

## LA DURÉE DE VALIDITÉ DE VOTRE CARTE

Elle est inscrite sur votre carte, à cette date, elle sera automatiquement renouvelée sauf si avant son échéance nous arrêtons sa commercialisation. Nous vous inviterons alors à choisir une autre carte.

Cependant, vous pouvez renoncer à tout moment au bénéfice de votre carte, avec un préavis de 30 jours.

Nous vous inviterons alors à choisir une autre carte. Cependant, vous pouvez renoncer à tout moment au bénéfice de votre carte, avec un préavis de 30 jours.

Nous pouvons également être amenés à la bloquer, sans préavis :

- en raison du fonctionnement de votre compte (solde indisponible (compte clos par exemple) ou insuffisant, blocage du compte),
- en cas de fausse déclaration,
- en cas d'incident de paiement,
- en cas de retrait de la carte,
- pour des raisons de sécurité,
- en cas d'usage abusif, ou de comportement répréhensible,
- en cas de décès, de mesure d'incapacité, de redressement, ou de liquidation judiciaire,
- en cas de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse,
- ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que vous soyez dans l'incapacité de nous rembourser.

Nous pouvons alors retirer ou faire retirer votre carte par un bénéficiaire ou une banque. Nous vous informerons de la raison de ce blocage.

Vous vous engagez à ne plus en faire usage et à nous la restituer dès notre demande.

Ces mêmes motifs peuvent nous conduire à abaisser les plafonds d'autorisation de paiement et de retrait. En dehors de ces cas (par exemple, en cas d'arrêt de commercialisation de votre carte), nous vous informerons en respectant un préavis de 30 jours.

### À NOTER

L'ensemble des traitements que nous mettons en œuvre sur vos données personnelles est précisé page 39.



## VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont utilisées pour gérer vos opérations de paiement, assurer leur sécurité et prévenir la fraude. Elles pourront être transmises aux établissements financiers, aux bénéficiaires des paiements, à nos prestataires (en vue notamment de la fabrication des cartes), aux systèmes de paiement (Visa) et à la Banque de France.

Vous disposez sur vos données d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition que vous pouvez exercer en écrivant à notre Service Relations Clientèle.

Si vous ne régularisez pas un incident de paiement lié à l'usage de votre carte, vous pouvez être inscrit au Fichier Central des retraits de cartes bancaires CB géré par la Banque de France. Ce fichier permet principalement aux émetteurs de cartes CB d'être informés des précédents retraits de cartes CB pour utilisation abusive avant de décider d'en délivrer une.

Si nous envisageons votre inscription sur ce fichier, nous vous en informerons par tout moyen et vous inviterons à régulariser les incidents de paiement pour l'éviter. Cette inscription empêche l'utilisation de cartes. Elle est effacée à l'issue d'un délai de 2 ans ou lors de la régularisation de l'incident.

Vous pouvez prendre connaissance des informations vous concernant, inscrites dans ce fichier, en vous rendant notamment dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, ou en écrivant à l'adresse suivante : BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 09.

## LE VIREMENT

Vous pouvez émettre des virements, c'est-à-dire transférer à votre initiative une somme d'argent au débit de votre compte vers un autre de vos comptes ou au profit d'un bénéficiaire.

Ces virements peuvent être instantanés, occasionnels, permanents ou à échéances. Lorsqu'ils sont permanents, leur montant est constant.

Il faut également distinguer les virements SEPA, effectués en euros dans la zone SEPA (espace unique de paiements en euros - voir définition en page 17), à destination ou en provenance de cette même zone, et les virements non SEPA ou virements internationaux, virements en devises ou virements en euros hors zone SEPA.

Le « virement instantané » est un virement SEPA occasionnel à exécution immédiate, libellé en euro, exécuté dans un délai maximum de dix (10) secondes entre le compte de l'émetteur du virement et celui d'un bénéficiaire ouvert dans les livres d'un établissement de la zone SEPA en mesure de le traiter.

Pour pouvoir exécuter votre ordre de paiement, vous devez fournir l'identifiant unique du bénéficiaire de votre virement :

- Pour les opérations de virement effectuées dans la zone SEPA : l'identifiant international du compte (IBAN),
- Pour les autres opérations, réalisées hors zone SEPA : IBAN ou à défaut, le numéro du compte et l'identifiant international de la banque (BIC).

Les ordres de virement sont exécutés conformément à l'identifiant unique que vous nous communiquez, nonobstant toute autre indication supplémentaire telle que le nom du bénéficiaire. Si l'identifiant unique fourni est inexact, le CCF n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de virement. Elle s'efforce toutefois, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Vous acceptez d'être informé des frais de conversion monétaire et du taux de change applicables à vos virements exécutés en

devise (liste des devises disponibles sur [ccf.fr](http://ccf.fr) et en agences), par courrier ou par courriel. Les virements effectués dans l'EEE (voir définition en page 17), quelle que soit leur devise, sont facturés selon le principe des frais partagés (Share) entre l'émetteur du virement et le bénéficiaire.

## LE PRÉLÈVEMENT SEPA

Par un mandat de prélèvement, vous autorisez un bénéficiaire à nous donner l'ordre de débiter votre compte. Pour pouvoir initier le paiement, votre créancier doit disposer de vos coordonnées bancaires correctes. Elles sont indiquées sur le mandat que vous lui remettez, après l'avoir signé.

Vous pouvez utiliser le prélèvement pour vos paiements en euro entre deux comptes de la zone SEPA (voir définition en page 17).

Si votre mandat porte sur plusieurs échéances, elles peuvent être d'un montant différent.

Vous pouvez nous donner toute instruction spécifique comme limiter leur paiement à un certain montant, à une certaine périodicité ou les 2, bloquer n'importe quel prélèvement sur votre compte ou selon l'identité de leur bénéficiaire, ou encore n'autoriser que les prélèvements initiés par tel bénéficiaire désigné.

Si aucun ordre de paiement n'est émis pendant une période de 36 mois, votre mandat devient caduc.

### À NOTER

En cas de changement de vos coordonnées bancaires, vous devez transmettre les nouvelles à votre bénéficiaire.

## LE PRÉLÈVEMENT INTERENTREPRISES (SDD B2B)

En tant que professionnel, vous pouvez payer un créancier également professionnel par SDD B2B.

Vous devez alors :

- transmettre à votre bénéficiaire vos coordonnées IBAN-BIC et l'informer de tout changement en lui fournissant vos nouvelles coordonnées bancaires,
- nous remettre une copie du mandat de prélèvement signé, puis de toute modification (exemple : son expiration) ou de sa révocation (nous ne serons pas responsables d'une mauvaise exécution faisant suite à un défaut d'information),
- signer le bordereau d'enregistrement du mandat,
- vérifier la conformité du mandat à réception de la notification préalable vous informant du montant et de la date d'échéance du ou des prélèvements,
- nous confirmer les données du mandat pour le premier prélèvement,
- vous assurer de l'existence de la provision sur votre compte, à l'échéance du ou des prélèvements,
- ne pas contester une opération autorisée (vous ne pouvez pas demander le remboursement d'une opération dès lors que vous l'avez autorisée),
- intervenir directement et immédiatement auprès de votre bénéficiaire en cas de désaccord, afin qu'il sursoie à la transmission de l'ordre ou pour émettre une instruction en vue de la révocation de votre mandat. Si à cette demande votre bénéficiaire refuse ou ne peut plus intervenir, vous pouvez avant

le règlement interbancaire, faire opposition au prélèvement, ou après cette date, contester dans un délai de 13 mois (à compter du débit) le prélèvement à la condition qu'il soit non autorisé ou erroné,

- régler directement avec votre bénéficiaire tout différend relatif au contrat.

(lettres de change acceptées ou non, billets à ordre) tirés sur votre compte, sauf opposition de votre part communiquée au CCF, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'annexe I « Convention de paiement sauf désaccord ». Vous avez toutefois la possibilité de vous opposer à l'application de cette « Convention de paiement sauf désaccord » en contactant votre agence.

## L'EFFET DE COMMERCE

Nous procéderons au règlement de tous les effets de commerce

## VOS OPÉRATIONS À LA LOUPE

Validation de l'opération selon le moyen de paiement.

Par votre consentement, vous autorisez l'opération	Chèque	Demande de chèque de banque	Carte			Virement	Prélèvement	TIP SEPA
			Paiement	Paiement sans contact	Retrait			
Par votre signature manuscrite.	x	x	x			x	x	x
Par votre signature électronique (selon le cas : en composant votre code secret ou un code d'authentification, par l'introduction de votre carte dans un terminal de paiement électronique ou un distributeur automatique, par votre signature biométrique, en transmettant les numéros figurant sur votre carte directement ou via un portefeuille numérique).		x	x		x	x		
Par la présentation et le maintien de votre carte ou de votre téléphone devant la borne de paiement.				x				
Par l'utilisation du code que vous recevez par SMS, ou l'application de l'authentification forte.			x		x	x		

Pour sécuriser vos paiements, nous vous demanderons régulièrement de coupler des éléments de votre connaissance, possession ou appartenance au moment de la validation de votre demande de paiement. L'enregistrement préalable de votre smartphone ou tablette afin de l'identifier en tant que « appareil de confiance » pourra être nécessaire pour accéder par ce canal à vos comptes et nous transmettre vos ordres de paiement ou encore les valider (sauf cas d'exemption d'authentification forte). Vous vous engagez à ce que le numéro de téléphone que vous nous transmettez soit bien le vôtre.

**IMPORTANT**

En choisissant d'utiliser vos données biométriques pour valider vos paiements, vous vous engagez à supprimer de votre smartphone ou tablette toutes les données enregistrées qui ne vous appartiennent pas, et reconnaissez être à l'origine de tous les paiements initiés par la donnée enregistrée sur votre smartphone ou tablette. Cette donnée, **enregistrée sur votre smartphone ou tablette**, vous authentifie (sauf preuve contraire) et vaut accord de paiement de votre part.

## AVANT L'EXÉCUTION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT

Des plafonds sont prévus pour vos paiements réalisés par virement ou par carte. Ceux-ci sont paramétrés par défaut et peuvent être revus à votre demande et avec notre accord.

### L'OPPOSITION SUR PRÉLÈVEMENT (Y COMPRIS TIP SEPA)

Lorsque vous faites un paiement par prélèvement ou par virement, vous pouvez vous opposer ponctuellement au paiement d'une ou plusieurs échéances ou mettre fin définitivement à toutes les échéances à venir.


Pour faire opposition à un prélèvement ou TIP SEPA, contactez le Centre de Relations Clients du CCF : 01 55 69 74 74 (prix d'un appel local) ou depuis votre « Espace Pro Client CCF » sur [ccf.fr](http://ccf.fr) ou l'application mobile « Mes Comptes Pro CCF ».

Ces oppositions devront être faites :

- pour un paiement immédiat : avant que nous recevions l'ordre de paiement de l'émetteur,
- pour l'exécution d'un paiement à échéance : la veille du jour ouvrable convenu pour son paiement.

### L'OPPOSITION SUR CARTE

Vous devez nous demander la mise en opposition de votre carte sans tarder, en cas de perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de votre carte ou des données qui lui sont liées, ou encore en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire tant que sa banque n'a pas reçu l'opération de paiement.

Cette demande d'opposition peut être faite 24h/24 en appelant le **0 800 970 179** , dans votre agence, depuis votre « Espace Client Pro CCF » sur [ccf.fr](http://ccf.fr) ou l'application mobile « Mes Comptes Pro CCF ».

### LE BLOCAGE

Vous pouvez nous demander le blocage de :

- votre carte afin de la mettre en veille provisoirement (lorsque vous craignez de l'avoir égarée ou le temps d'une hospitalisation par exemple),
- vos moyens d'accès à nos services de paiement à distance, en appelant le **0 800 970 179**  ou auprès de votre Agence.

Nous pouvons être amenés à bloquer votre carte ou vos moyens d'accès à nos services de paiement à distance pour des raisons motivées (sécurité, risque de fraude ou incapacité de paiement). Nous pouvons ainsi vous demander de nous restituer votre carte. Nous vous informerons de la raison de ce blocage par tout moyen. Lorsque la raison de ce blocage n'existera plus, il sera levé.

Nous pouvons être amenés à refuser d'exécuter un ordre de paiement. Dans ce cas, nous mettrons cette information à votre disposition par tout moyen et sauf contrainte légale, nous vous précisons le motif (ex : absence de provision, blocage du compte, insuffisance des informations données pour exécuter l'ordre). Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

### MOMENT DE RÉCEPTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT

Le moment de réception de l'ordre de paiement est le moment où il nous parvient effectivement et non le moment où il est donné. Nous pouvons le recevoir sur papier, ou par la banque du bénéficiaire, ou bien par l'intermédiaire d'un

prestataire, ou encore par votre saisie sur les services de Banque à Distance, sur les distributeurs automatiques lorsque le service est proposé via ce canal, ou par votre signature en Agence.

Ce moment entraîne l'irrévocabilité de l'ordre et constitue le point de départ du calcul du délai d'exécution\* de l'opération (lorsqu'il est donné par carte, votre ordre de paiement est irrévocable dès votre consentement). Vous pouvez cependant retirer votre consentement à l'exécution d'une ou plusieurs opérations pour lesquelles le paiement est différé à une échéance (ex : pour un abonnement sur Internet) au plus tard la veille du jour convenu pour le paiement.

*\* Délai s'écoulant entre le moment de réception de l'ordre de paiement et le moment du crédit du montant de l'opération sur le compte de l'établissement financier du bénéficiaire.*

#### À NOTER

Votre virement est irrévocable. Cependant, les fonds transmis par virement peuvent vous être restitués si votre bénéficiaire (sollicité par sa banque) y consent et que votre demande est formulée dans les 13 mois suivant l'exécution de l'opération.

Lorsque l'ordre est reçu après l'heure limite prévue dans les délais d'exécution des virements et prélèvements, ou si le moment de la réception n'est pas un jour ouvrable\*\*, l'ordre de paiement est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

*\*\* Jour permettant d'exécuter les échanges interbancaires.*

Le délai d'exécution maximal d'un ordre, hors chèques et effets de commerce (pour la partie exécutée dans l'Union européenne - voir définition ci-dessous)

- en euro, à partir d'un compte en euro, est de 1 jour ouvrable + 1 autre jour ouvrable si l'ordre est initié sur support papier,
- dans une autre devise, peut aller jusqu'à 4 jours ouvrables,
- nécessitant une conversion entre 2 devises (dont l'euro), peut aller jusqu'à 4 jours ouvrables.

La date de valeur appliquée à vos opérations en euro ou dans une autre devise ne sera ni antérieure au débit, ni postérieure au crédit effectif de votre compte (hors chèques, effets de commerce et comptes d'épargne).

### LES PAYS DE LA ZONE SEPA

**Pays de la zone euro** : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

**Pays de l'Union européenne (UE)** : pays de la zone euro et Bulgarie, Danemark, Hongrie, Pologne, Roumanie, Suède, Tchéquie.

**Pays de l'Espace économique européen (EEE)** : pays de l'Union européenne et Islande, Liechtenstein, Norvège.

**Pays de la zone SEPA (single EURO Payments Area)** : pays de l'Espace économique européen et Monaco, Saint-Marin, Suisse, Royaume-Uni, les îles Jersey, Guernesey et de Man, la principauté d'Andorre, l'Etat de la Cité du Vatican, le Monténégro et l'Albanie.



# APRÈS L'EXÉCUTION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT

Après l'exécution d'une opération de paiement au débit de votre compte (à l'exception de celles réalisées par chèque ou chèque de banque et effets de commerce), vous pouvez la contester comme suit :

POUR UNE OPÉRATION AUTORISÉE (contestation possible pour les paiements par carte ou par prélèvement lorsqu'ils sont réalisés entre 2 établissements financiers situés dans l'EEE)		
Délai de contestation à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion	8 semaines.	
Conditions pour émettre votre demande	CARTE Que le montant n'ait pas été connu au moment où l'autorisation a été donnée et que le montant de l'opération débitée dépasse le montant auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre.	PRÉLÈVEMENT Sans condition.
Modalités de votre demande	Sur demande écrite.	
Remboursement	Nous pouvons vous demander de nous fournir tout élément factuel justifiant votre demande de remboursement. Dans un délai de 10 jours ouvrables après votre demande de remboursement, soit nous vous rembourserons, soit nous justifierons notre refus de rembourser. Dans ce cas, vous pourrez recourir à la procédure de médiation (cf. page 41).	Important : l'appréciation du bien-fondé de votre demande relève de votre responsabilité et vous assumerez seul les conséquences de ce remboursement.

POUR UNE OPÉRATION (par carte, virement et prélèvement dont interentreprises) NON AUTORISÉE OU UN VIREMENT MAL EXÉCUTÉ	
Délai de contestation à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion	Sans tarder et dans un délai maximum de 13 mois. Ou dans un délai maximum de 3 mois pour vos paiements dotés de données de sécurité personnalisées*.
Conditions pour émettre votre demande	Que vous n'ayez pas donné votre consentement à l'opération telle qu'exécutée.
Modalités de votre demande	Sur demande écrite.
Remboursement	Si vous nous signalez une opération non autorisée, nous vous rembourserons immédiatement son montant (sauf cas particulier déclaré à la Banque de France) et, si nécessaire, rétablirons votre compte dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver. Si nous sommes responsables d'avoir débité ou crédité votre compte d'une opération mal exécutée, nous rétablirons votre compte sans tarder dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver. <b>Important : si après le remboursement par la banque, il est établi que vous aviez en réalité autorisé l'opération ou que celle-ci avait été correctement exécutée, nous pourrions contrepasser le montant des remboursements effectués à tort.</b>

## À NOTER

Lorsque vous nous demandez le remboursement d'un prélèvement autorisé ou non, vous devez en informer votre bénéficiaire.

\* Attention : ce délai n'est que de 70 jours pour vos paiements non autorisés réalisés par carte lorsque l'établissement financier du bénéficiaire de l'opération est situé hors de l'Espace Économique Européen, de Saint Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

**À NOTER : si ces opérations non autorisées sont réalisées par un instrument de paiement (comme la carte) doté de données de sécurité personnalisées (code confidentiel de la carte...)**

**AVANT votre demande de blocage de votre instrument de paiement (demande à faire dans les plus brefs délais)**

Vous n'êtes pas responsable et n'assumerez donc pas les pertes en cas :

- de perte ou de vol de votre instrument de paiement que vous ne pouviez pas détecter avant le paiement,
- d'opération non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées (sauf si l'établissement financier du bénéficiaire de l'utilisation de votre carte perdue ou volée est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre- et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les pertes restent à votre charge jusqu'à 50 €),
- de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle nos activités ont été externalisées,
- de détournement à votre insu, de votre instrument de paiement ou des données qui lui sont liées,
- de contrefaçon de votre instrument de paiement si au moment où l'opération est réalisée, il était en votre possession.

Vous supporterez toutes les pertes en cas :

- de perte ou de vol de votre instrument de paiement si les données de sécurité personnalisées ont été utilisées (que la banque du bénéficiaire soit dans ou hors EEE),
- d'agissement frauduleux de votre part,
- ou si vous n'avez pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à vos obligations,
- ou si vous nous signalez ces opérations ou si vous nous signalez ces opérations après le délai de 13 mois\*.

**APRÈS votre demande de blocage**

Ces opérations, que vous n'avez pas réalisées, sont à notre charge, sauf agissement frauduleux de votre part.

Si vous êtes le bénéficiaire d'une opération contestée dans les délais impartis, ou en cas d'opération créditée à tort sur votre compte, vous nous autorisez à débiter d'office votre compte du montant de cette opération (nous vous en informerons par tout moyen). En cas d'impossibilité, nous pourrions transmettre à la banque de votre payeur toutes les informations utiles pour lui permettre de récupérer les fonds.

*\* Attention : ce délai n'est que de 70 jours pour vos paiements non autorisés réalisés par carte lorsque l'établissement financier du bénéficiaire de l'opération est situé hors de l'Espace économique européen, de Saint Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.*

# LES RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS

Il vous appartient de vérifier l'adéquation entre les coordonnées du compte et l'identité du bénéficiaire transmises ; si elles sont erronées nous ne sommes pas responsables. En effet, un ordre exécuté conformément au numéro de compte que vous nous transmettez, est réputé bien exécuté au profit du bénéficiaire que vous avez désigné. Cependant, dans la mesure du raisonnable, nous ferons nos meilleurs efforts pour récupérer vos fonds.

Nous sommes responsables de la bonne exécution de l'opération de paiement conformément à votre ordre de paiement, jusqu'à la réception de vos fonds par la banque de votre bénéficiaire.

Lorsque vous êtes le bénéficiaire d'une opération de paiement, nous sommes responsables le cas échéant de la bonne transmission de votre ordre, et de sa bonne exécution depuis notre réception des fonds de la banque de votre payeur jusqu'au crédit de votre compte.

Si vous contestez une opération, nous pourrions prouver par tout moyen (comme les enregistrements ou leur reproduction) son authenticité, son enregistrement et sa comptabilisation.

Vous convenez avec nous de nous informer réciproquement de façon la plus complète possible sur les conditions d'exécution des opérations.

Indépendamment de toute responsabilité, nous pouvons, à votre demande, nous efforcer de retrouver la trace de l'opération mal exécutée et vous notifier le résultat de nos recherches.

## IMPRÉVISION

Sans préjudice des autres stipulations de la convention, tout risque d'exécution excessivement onéreuse de la convention, résultant d'un changement de circonstances imprévisible, est assumé par chacune des parties. Chacune des parties consent à ne pas se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil.

## LE SECRET BANCAIRE

Nous sommes tenus au respect du secret professionnel. Mais il peut être levé à votre demande ou avec votre accord ou encore au profit d'autorités auxquelles il n'est pas opposable.

Ainsi, vous nous en déliez pour gérer vos opérations, comptes et services relevant de l'ensemble de notre relation afin de transmettre les informations nécessaires aux entités de notre groupe, aux prestataires et personnes pour lesquelles ces informations sont nécessaires pour la réalisation de la transaction (ex : pour vos opérations financières, crédits, garanties, cartes...) et dans les conditions prévues par la loi.

Des informations de compte ou d'opération, nécessaires à la fourniture d'un service ou à la validation d'actions, notamment la validation d'opérations de paiement, peuvent ainsi être transmises à des opérateurs de communication ou à des prestataires intervenant dans l'exécution de services de paiement.

Vous acceptez ainsi de recevoir des notifications sur les différents appareils liés à votre numéro de téléphone. Vous devez en assurer la confidentialité. En les laissant accessibles à un tiers, vous nous déliez du secret bancaire.

Vous nous autorisez aussi à répondre aux demandes de fiabilisation de vos coordonnées bancaires avec votre identité, afin de mieux protéger vos intérêts. Ces demandes peuvent nous être adressées par les professionnels qui souhaitent vous faire bénéficier d'un virement ou débiter votre compte d'un prélèvement.

Dans le cas où vous auriez fait l'achat d'un produit présentant un risque sanitaire ou menaçant la sécurité, vous nous autorisez à transmettre les éléments nécessaires au bénéficiaire de votre paiement afin de lui permettre de vous contacter pour vous informer des risques ou rappeler le produit défectueux.

Lorsque vous avez recours à des intermédiaires pour accéder à vos comptes, ce prestataire peut être amené à accéder à la totalité des informations disponibles sur votre identifiant de Banque à Distance, ce à quoi vous consentez en nous déliant du secret bancaire.

## LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

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

L'implication du Client dans une activité prohibée ou l'absence d'éléments fournis par le Client, sur demande de la Banque, permettant de justifier la conformité des opérations au regard des réglementations en vigueur, constitue un motif de rupture de la relation d'affaire.

Pour en savoir plus sur notre Code de conduite : [https://www.groupeccf.fr/sites/corporate/files/medias/documents/2024-01/CodeConduite\\_VF2024.pdf](https://www.groupeccf.fr/sites/corporate/files/medias/documents/2024-01/CodeConduite_VF2024.pdf)

## LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Le Client, son représentant légal ou, le cas échéant, son mandataire s'engage à respecter dans le cadre du fonctionnement de son compte les obligations relatives aux sanctions financières en vigueur en France ainsi qu'aux dispositions du Code monétaire et financier.

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



À ce titre, le Client, son représentant légal ou, le cas échéant, son mandataire s'engage à donner à la Banque en tant que de besoin et à chaque fois qu'il est sollicité, toutes informations utiles à la mise à jour de la connaissance Client, de l'objet et de la nature de la relation d'affaires.

En particulier, le Client transmet à la Banque des informations exactes et actualisées sur ses bénéficiaires effectifs sous peine de sanction pénale. Par ailleurs, eu égard à son obligation de vigilance constante sur les opérations, le Client s'engage à fournir à la banque toutes informations utiles concernant notamment l'objet et la nature des opérations réalisées, l'origine et la destination des fonds, l'identité du (des) bénéficiaire(s) des fonds en produisant, le cas échéant, tout document probant.

Ces vérifications pourront retarder l'exécution d'une opération, ce que le Client reconnaît et accepte. À défaut d'obtenir les justifications nécessaires, la Banque pourra ne pas exécuter ou annuler une opération et se réserve la possibilité de rompre la relation bancaire.

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

## LES SANCTIONS, EMBARGOS ET GEL DES AVOIRS

Dans le cadre du respect de ses obligations en matière de sanctions économiques ou financières, embargos commerciaux, gel d'avoir, lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme, la Banque se doit de mettre en place des mesures permettant d'assurer l'identification et une vigilance constante sur le client, les mandataires...

### ATTENTION

Ne divulguez jamais vos données bancaires (codes, numéro de compte, ou la photographie de votre carte bancaire...) notamment sur les réseaux sociaux.

Vous pouvez autoriser un prestataire de service agréé à accéder à vos données personnelles et aux données de votre compte, à condition que, pour des raisons de sécurité, cet accès se réalise par notre interface réservée aux tiers agréés. Si nous sommes contraints de refuser son accès à votre compte, nous vous en informerons ainsi que la Banque de France en précisant la raison de ce refus et ce, par tout moyen.

## LE TRANSFERT DE COMPTE

Vous pouvez à tout moment demander par écrit le transfert de votre (vos) compte(s) dans une autre Agence CCF en gardant le même contrat, sous réserve de notre agrément préalable.

## CLÔTURER VOTRE COMPTE

Vous pouvez demander la clôture de votre compte, celle-ci met fin définitivement à son fonctionnement.

### A NOTRE INITIATIVE

À notre initiative, nous pouvons décider de clôturer votre compte, en respectant un préavis de deux (2) mois, par information fournie sur support durable,

Et sans préavis :

- en cas de comportement gravement répréhensible de votre part,
- si votre situation s'avérait irrémédiablement compromise,
- en cas d'exigence légale, réglementaire, ou légitime, notamment en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, comme par exemple un refus de nous communiquer des documents ou la fourniture d'informations inexactes,
- en cas de dissolution de la société,
- d'un commun accord,
- si votre compte a été ouvert dans le cadre du droit au compte (cf. page 5), nous vous informerons, ainsi que la Banque de France, du motif de notre décision.

### A VOTRE INITIATIVE

Vous pouvez clôturer votre compte en nous informant par courrier recommandé avec accusé de réception avec un préavis de 30 jours.

À la clôture du compte, son solde devient immédiatement exigible et vous devez laisser une provision suffisante pour liquider les opérations en cours.

En outre, nous garderons l'ensemble des sommes ou valeurs déposées, jusqu'à l'apurement complet du solde débiteur.

Si vous avez un mandataire, vous devez l'informer de la clôture et de ses conséquences. L'ensemble des moyens de paiement doit nous être restitué.

### BON À SAVOIR

Des agios continueront à être décomptés, et les intérêts calculés et débités trimestriellement seront capitalisés après la dénonciation du compte jusqu'à parfait règlement, même en cas de recouvrement par voie judiciaire.

### ATTENTION

Nous vous conseillons de conserver une copie de vos relevés, particulièrement avant la suppression de votre accès aux services de Banque à distance.

## COMPTE EN DEVISE

Si vous avez un compte en devise, son solde sera converti automatiquement en euro, selon les modalités fixées dans les présentes Conditions Générales (Voir « Vos opérations en devise »).

## COMPTE INACTIF

Sans manifestation de votre part, ni opération sur aucun de vos comptes pendant 12 mois (ou 5 ans s'il s'agit de comptes de titres ou d'épargne), ou encore si aucun de vos ayants-droit ne s'est manifesté dans les 12 mois suivant votre décès, vos comptes seront considérés comme inactifs. Vous, ou vos ayants-droit serez informés par courrier.

Au terme d'un délai de 10 ans à compter de votre dernière manifestation ou opération (ou d'un délai de 3 ans à compter de votre décès), nous procéderons à la clôture de vos comptes, à la liquidation de vos avoirs en Titres Financiers, et au versement du solde global en résultant à la Caisse des dépôts et consignations. Vous, vos représentants, ou vos ayants-droit connus, en serez préalablement informé(s) six (6) mois avant la clôture définitive du compte.

Vous pouvez réclamer le solde de votre compte inactif jusqu'à la fin du délai de conservation de la Caisse des dépôts et consignations qui est de 20 ans (27 ans en cas de décès).

Après ces délais, cette somme sera définitivement acquise à l'État.

Un compte inactif reste soumis à tarification et pourra faire l'objet de la perception de frais de tenue de compte inactif (cf. Conditions Tarifaires).

## EN CAS DE DÉCÈS OU DE PROCÉDURE COLLECTIVE

Si vous êtes une personne physique et que nous sommes informés de votre décès, vos comptes sont bloqués. Le compte sera liquidé sur justification des droits des héritiers ou instruction du notaire.

Si vous êtes une personne morale, en cas de sauvegarde ou de redressement judiciaire, nous suivrons les instructions de l'administrateur judiciaire. Si une liquidation judiciaire est prononcée, l'ensemble des concours que nous vous avons octroyés et de vos engagements deviennent de plein droit immédiatement exigibles.

# BANQUE À DISTANCE ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE



# ACCÉDER À VOTRE BANQUE À DISTANCE

## ATTENTION

Protégez la confidentialité de vos moyens d'authentification.

Vous pouvez accéder à nos services de Banque à Distance pour gérer vos comptes et souscrire certains produits :

- par téléphone au 01 55 69 74 74 (prix d'un appel local) ou depuis l'étranger en composant le + 33 1 55 69 74 74 (coût variable selon opérateurs)
- par le site web sur ordinateur, tablette ou smartphone : ccf.fr
- par les applications mobiles sur tablette ou smartphone : applications iOS et Android.

Vous devez pour cela disposer d'un équipement connecté (téléphone, tablette, ordinateur, smartphone...) :

- équipé d'un système d'exploitation Microsoft, MacOS, Android ou iOS régulièrement mis à jour,
- d'un navigateur Internet régulièrement mis à jour et si possible dans sa dernière version (ex : Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari...),
- d'une connexion Internet Haut débit (de type ADSL, câble, fibre).

## ATTENTION

Afin de profiter pleinement de nos services en toute sécurité, veillez à mettre à jour vos logiciels, assurez-vous du bon fonctionnement de vos équipements et protégez leur confidentialité et leur sécurité, en particulier au moyen de logiciels de sécurisation (antivirus, pare-feu, etc.).

Vous êtes seul responsable de l'utilisation que vous faites de vos équipements. La liste de nos services disponibles en ligne peut évoluer à tout moment.

## ATTENTION

Le solde actualisé de votre compte présenté au moyen des services de Banque à Distance est communiqué à titre informatif.

## COMMENT BÉNÉFICIER DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE ?

Pour vous connecter, vous devez utiliser les moyens d'authentification (identifiant, mot de passe d'activation, code de sécurité, etc.) qui vous ont été communiqués en respectant leurs procédures d'utilisation. Votre première utilisation de l'un ou l'autre de nos services de Banque à Distance valide votre acceptation des présentes Conditions Générales.

La seule utilisation des moyens de connexion aux services de Banque à Distance permet donc :

- de s'assurer de l'identité de l'utilisateur réputé être le Client,
- de présumer ainsi que toute opération effectuée après authentification émane nécessairement du Client,
- de considérer que toute opération initiée par le Client depuis les services de Banque à Distance a été autorisée par le Client.

Pour sécuriser vos accès à nos services de Banque à Distance et certaines de vos actions plus spécifiques, nous vous demanderons régulièrement de coupler des éléments de votre connaissance, possession ou appartenance au moment de la validation de votre demande.

Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse, un détournement, la perte ou le vol de vos moyens d'authentification, informez-nous au plus tôt afin que nous les bloquions au numéro suivant :

**0 800 970 179**

Service & appel  
gratuits

Pour des raisons techniques ou de sécurité (lutte contre la fraude, etc.), nos services en ligne peuvent être momentanément indisponibles ou voir leurs fonctionnalités limitées.

Nous pouvons être amenés à bloquer vos accès aux services de Banque à Distance, pour des raisons de sécurité, en cas de présomption d'une utilisation anormale, non autorisée ou frauduleuse, ou en cas de risque important d'incapacité de paiement.

Nous vous informerons par tout moyen de ce blocage, si possible avant de procéder au blocage des accès, ou au plus tard immédiatement après, sauf si une telle information n'est pas possible pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou qu'elle soit interdite en vertu d'une disposition légale. Lorsque la raison de ce blocage n'existera plus, il sera levé. Nous mettrons dans ce cas tout en œuvre pour limiter ces désagréments.

Nous nous réservons le droit de suspendre sans préavis d'aucune sorte la mise à disposition de tout ou partie des services si nous constatons des irrégularités dans leur utilisation ou en cas de fonctionnement irrégulier du compte, d'une mesure d'incapacité frappant un titulaire, de procédures civiles d'exécution affectant les comptes ouverts dans nos livres, ou la survenance de tentatives ou d'actes de cybercriminalité.

Nous nous réservons le droit de suspendre avec préavis d'un mois, la mise à disposition de tout ou partie des services au Client qui ne répondrait pas à une demande de la Banque de mise à jour de toutes informations le concernant.

Les historiques de connexion et de session, les enregistrements informatiques opérés par les différents matériels utilisés par le CCF (ou ses prestataires) dans la mise en œuvre des services de Banque à Distance, et conservés par le CCF (ou ceux-ci) dans des conditions raisonnables de sécurité, constituent un moyen de preuve admissible des données, consentements et faits qu'ils contiennent, et pourront être utilisés par le CCF dans le cadre de procédures judiciaires.

# DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble du contenu de nos services de Banque à Distance (sur les sites web ou applications mobiles) et ses éléments de forme, sont protégés au titre du droit d'auteur et de façon plus générale au titre de la propriété intellectuelle. Ce contenu comprend par exemple les textes, les photographies, les images, les marques, les logos, les dessins, les graphismes, les bases de données, ainsi que les codes sources, les sons, ou encore les enregistrements audio ou vidéo...

Vous ne pouvez donc pas le reproduire, le représenter même partiellement, en extraire, ni diffuser ou exploiter l'un quelconque des éléments qui le composent, sur quelque support, par tout procédé et à quelque titre que ce soit, sauf si nous, ou l'un de nos partenaires, vous y autorisons par écrit. Sans cette autorisation, chacune de vos actions constituerait un acte de contrefaçon ou un acte de concurrence déloyale ou encore un acte de parasitisme qui engagerait votre responsabilité civile voire pénale.

Sont également protégés au titre du droit des marques, de la propriété intellectuelle et de la concurrence, les dénominations sociales, marques, logos, dessins, slogans et plus généralement tous signes distinctifs reproduits sur nos services de Banque à Distance.

Vous ne pouvez donc pas par exemple, les reproduire, les représenter même partiellement, utiliser ou exploiter l'un quelconque des éléments..., sauf si nous, ou l'un de nos partenaires, vous y autorisons par écrit. Sans cette autorisation, chacune de vos actions engagerait votre responsabilité civile voire pénale.

Nous ne sommes pas responsables des références, liens présents sur des services de Banque à Distance en direction de sites externes.

## DÉMATÉRIALISATION DE NOS ÉCHANGES ET DES DOCUMENTS

En vous connectant à votre « Espace Client Pro CCF », nous mettons à votre disposition un moyen vous permettant, si vous le souhaitez, de dématérialiser nos échanges.

En utilisant nos services de Banque à Distance, vous déclarez sincères et exacts les renseignements que vous nous avez communiqués et vous vous engagez à les mettre à jour si votre situation évolue (adresse mail, téléphone portable, etc.).

Si vous optez pour cette digitalisation, vous acceptez de recevoir dans votre espace « Espace Client Pro CCF » vos documents et informations relatifs aux comptes, produits et services que vous souscrivez auprès de notre établissement ou par son intermédiaire.

L'acceptation de ces présentes Conditions Générales de Banque emporte votre engagement de nous faire part de toutes les informations utiles à la poursuite de nos relations par la voie dématérialisée. Ces documents établis au format électronique (pdf) sont stockés en fonction des durées légales de conservation.

Ainsi, tous vos relevés de compte électroniques sont stockés dans votre « Espace Client Pro CCF » pendant 10 ans, tant que vous avez accès à ces services.

Vous pouvez à tout moment demander à revenir au format papier sans frais. Vous conserverez néanmoins l'accès aux documents stockés antérieurement jusqu'au terme de leur durée de conservation.

Par ailleurs, pour des besoins d'archivage, vous acceptez que les contrats et opérations conclus sous format papier puissent être dématérialisés et conservés sur un support électronique.

### ATTENTION

La suppression de vos accès aux services de Banque à Distance, quelle qu'en soit la cause, ne vous permet plus d'accéder directement à vos documents et informations par ce service. Vous pourrez cependant toujours en demander la communication dans les durées légales de conservation en contactant votre Agence.

Nous mettons par ailleurs à votre disposition un service de messagerie en ligne en vue de faciliter nos échanges. Ce service ne vous permet toutefois pas de réaliser des opérations ou de transmettre des ordres concernant vos comptes, produits et services.

## SIGNER ÉLECTRONIQUEMENT VOS DOCUMENTS

Que ce soit en Agence ou à distance, nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de votre espace personnel de banque en ligne, de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration, etc.). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

Lorsque votre identité a été vérifiée :

- vous prenez connaissance des documents d'information précontractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et
- vous signez électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés que ce soit en ligne (via application, site web, etc.) ou en Agence (tablette tactile, écran autre, etc.).

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS ou tout autre moyen utile (saisie de mot de passe ou code secret, apposition de votre signature sur écran tactile ou tout autre élément biométrique d'authentification avec votre accord préalable).

Cette signature électronique est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire, ce que vous acceptez expressément.

Pour les contrats souscrits en ligne, un message de confirmation vous sera envoyé dans votre espace « Espace Client Pro CCF » ou sur votre courriel personnel.

Le document électronique signé sera archivé, pendant la durée légale de conservation, sur un support numérique, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

Une copie du document sera accessible pendant sa durée de conservation dans votre « Espace Client Pro CCF », sous la forme de fichier pdf. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

Vous reconnaissez que le procédé de signature électronique proposé constitue un procédé présumé fiable, garantissant l'identité du signataire et l'intégrité du document signé, jusqu'à preuve contraire.

Vous acceptez également que les enregistrements réalisés par le CCF et/ou ses sous-traitants pendant la session de signature du document constituent la preuve de la signature du document, et soient produits et admissibles devant les tribunaux.

Plus particulièrement, le fichier de preuve de la transaction émis par l'autorité de certification qui récapitule l'ensemble des données de la session de signature vaudra preuve en cas de litige et pourra être produit devant les tribunaux.

#### ATTENTION

Pour conserver la preuve de vos opérations et vous assurer leur relecture dans le temps, pensez à conserver, de votre côté, les contrats électroniques et plus globalement les documents que nous mettons à votre disposition.



# ÉPARGNE BANCAIRE

# LES COMPTES SUR LIVRET

Les comptes sur livret vous permettent de faire fructifier l'excédent de trésorerie de votre compte de dépôt. Découvrez précisément leurs différences et leur fonctionnement.

Il existe deux sortes de comptes sur livret :

- les livrets « non-réglementés »,
- les livrets « réglementés », dont les conditions d'éligibilité et les modalités de fonctionnement sont encadrées par les pouvoirs publics.

Ces différents livrets peuvent être cumulables entre eux. Sauf exceptions, les sommes déposées sur un livret restent disponibles à tout moment sous réserve que le solde du livret soit toujours égal au minimum requis.

Les comptes sur livret se différencient de vos comptes de dépôt, ils ne permettent pas d'effectuer des opérations de paiement, les seules opérations autorisées sur les comptes sur livret sont les versements ou retraits d'espèces au profit du titulaire du compte sur livret, ou des virements de/à son compte de dépôt.

Votre compte sur livret peut être alimenté par virement ponctuel ou programmé depuis votre compte de dépôt. Chaque virement au débit de votre compte sur livret vers votre compte de dépôt doit faire l'objet d'une instruction expresse.

Le montant minimum de chaque opération est de 10 euros (sauf exceptions).

Le solde de ces comptes sur livret ne peut à aucun moment être inférieur à 10 euros (sauf exceptions). Aucune opération ne peut avoir pour effet de rendre le compte sur livret débiteur.

Les opérations réalisées sur un compte sur livret feront l'objet d'un relevé en fin d'année.

## CALCUL DE VOS INTÉRÊTS

Sur les livrets, les intérêts sont calculés par quinzaine, à compter du 1<sup>er</sup> ou du 16 de chaque mois qui suit le jour d'un versement. Aucun intérêt n'est calculé sur le montant d'un retrait au titre de la quinzaine au cours de laquelle il intervient.

POUR UN VERSEMENT	POUR UN RETRAIT
réalisé du 1 <sup>er</sup> au 15 du mois courant :	
les intérêts sur ce versement sont calculés à partir du 16 du même mois.	les intérêts sur le montant retiré sont calculés jusqu'au dernier jour du mois précédent.
réalisé du 16 au dernier jour du mois courant :	
les intérêts sur ce versement sont calculés à partir du 1 <sup>er</sup> jour du mois suivant.	les intérêts sur le montant retiré sont calculés jusqu'au 15 du mois courant.

Les sommes déposées produisent des intérêts si elles sont placées par quinzaines entières.

Au 31 décembre de chaque année, les intérêts cumulés sur l'année s'ajoutent au capital et deviennent eux-mêmes productifs d'intérêts.

Les conditions de rémunération (taux, seuils, plafonds, paliers...) des livrets réglementés sont définies par les pouvoirs publics, alors que nous sommes libres de fixer les conditions de rémunération des livrets non-réglementés. Ces conditions peuvent évoluer à tout moment. Elles sont disponibles sur notre site Internet et sur demande en Agence.

## EN CAS DE CLÔTURE

Votre compte sur livret est ouvert pour une durée illimitée et peut être clôturé à tout moment soit à l'initiative de la Banque, soit à votre initiative.

Le solde du compte sur livret au jour de la clôture (comprenant les intérêts courus, calculés depuis le début de l'année), est versé sur votre compte de dépôt CCF ou sur un compte d'attente dont le solde vous sera restitué à première demande.

- Lorsque nous en sommes à l'initiative, la clôture ne sera effective qu'au terme d'un préavis de 30 jours.
- Lorsque les conditions de détention d'un livret ne sont plus remplies, celui-ci sera obligatoirement clôturé de plein droit.

# LIVRET RÉGLEMENTÉ

	QUI PEUT OUVRIR CE LIVRET ?	COMBIEN POUVEZ-VOUS EN DÉTENIR ?	VERSEMENT INITIAL MINIMUM / SOLDE MINIMUM / PLAFOND DE DÉPÔT	SPÉCIFICITÉS
Le Livret A	Personne physique résidente ou non résidente fiscale en France	1 seul Livret A par personne tous établissements bancaires confondus sous peine de sanctions. (Principe d'unicité)	10 € / 10 € / 22 950 €*  	<p>Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul Livret A, ou d'un seul compte spécial sur livret du Crédit mutuel ouvert avant le 1<sup>er</sup> janvier 2009 (article L. 221-3 du Code monétaire et financier). Sans préjudice de l'imposition des intérêts indûment exonérés, les personnes physiques qui ont sciemment ouvert un livret A ou un compte spécial sur livret du Crédit mutuel en contravention des dispositions de l'article L. 221-3 du Code monétaire et financier sont passibles d'une amende fiscale égale à 2 % de l'encours du livret surnuméraire (article 1739 A du code général des impôts).</p> <p>L'établissement de crédit qui est saisi d'une demande d'ouverture d'un Livret A est tenu de vérifier préalablement à cette ouverture, auprès de l'administration fiscale, si la personne détient déjà un Livret A ou un compte spécial sur livret du Crédit mutuel.</p> <p>Aucun Livret A ne peut être ouvert avant la réponse de l'administration fiscale à l'établissement de crédit.</p> <p>A cette fin, en cas de demande d'ouverture d'un Livret A, l'établissement de crédit transmet à l'administration fiscale les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- s'il s'agit d'une personne physique : le nom, le prénom, le sexe, la date et le lieu de naissance du client</li><li>- s'il s'agit d'une personne morale : le numéro SIRET ou la raison sociale et l'adresse du client.</li></ul> <p>Les modalités de cette vérification sont précisées en annexe V. Les sommes versées sur un Livret A ne peuvent être retirées à tout moment qu'à la condition de conserver un solde minimum de 10 €. Il n'est pas délivré de moyen de paiement sur ce livret.</p>
	Associations mentionnées au 5 de l'article 206 du Code général des impôts.  Syndicats de copropriétaires.		10 € / 10 € / 76 500 €*  ou 100 000 €* pour les syndicats de copropriétaires dont le nombre de lots est supérieur à 100.	

\* L'ajout des intérêts au 31 décembre peut porter le solde du livret au-delà de ce plafond.

## LA GARANTIE DES LIVRETS A

Les fonds collectés sur le Livret A concourent au financement de politiques publiques (logement social, politique de la ville, etc.) et à ce titre bénéficient d'une Garantie de l'État jusqu'à 100 000€, qui s'ajoute à celle de 100 000 € prévue par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution sur les autres comptes et livrets.

## FISCALITÉ DU LIVRET A

(situation des personnes fiscalement domiciliées en France)  
Les intérêts sont exonérés d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux ou d'impôt sur les sociétés, selon votre situation.

# LIVRET NON RÉGLEMENTÉ

NOM DU LIVRET	QUI PEUT OUVRIR CE LIVRET ?	COMBIEN POUVEZ-VOUS EN DÉTENIR ?	VERSEMENT INITIAL MINIMUM / PLAFOND DE VIREMENT	SPÉCIFICITÉS
CSL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toute personne physique</li><li>• Associations et autres personnes morales à but non lucratif</li></ul>	Il est possible de cumuler plusieurs livrets bancaires.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Versement initial : 10 €</li><li>• Solde minimum : 10 €</li><li>• Plafond de dépôts : sans limites</li></ul>	Le Compte sur Livret (CSL) permet de bénéficier d'une rémunération librement fixée par la Banque et susceptible de modification à tout moment. Le taux appliqué est un taux nominal brut. Les sommes versées sur un CSL peuvent être retirées à tout moment à la condition de conserver un solde minimum de 10 €. Il n'est pas délivré de moyen de paiement sur ce livret.



# ÉPARGNER SUR UN COMPTE À TERME

Un Compte À Terme, également appelé « Dépôt À Terme », est un compte sur lequel les sommes que vous déposez sont bloquées pendant une certaine durée contre une rémunération prévue lors de la souscription.

Les conditions de ce placement sont variables et définies contractuellement. Le contrat prévoit dans tous les cas :

- le montant du dépôt unique,
- la durée du placement,
- la rémunération (taux d'intérêt, paiement des intérêts par périodicité ou à l'échéance et date de paiement),

- les pénalités si vous demandez le remboursement des fonds avant l'échéance prévue,
- les conditions éventuelles de renouvellement à l'échéance.

Chaque Compte À Terme donne lieu à un versement unique (si vous désirez verser une somme supplémentaire, il conviendra d'ouvrir un autre Compte À Terme). Pour pouvoir être rémunéré, celui-ci doit être conservé 1 mois au minimum.

Si vous souhaitez être remboursé de la somme placée avant la date d'échéance prévue au contrat, il vous sera en général appliqué des pénalités qui prennent le plus souvent la forme d'une minoration des intérêts qui vous sont payés.

FISCALITÉ DES LIVRETS NON RÉGLEMENTÉS ET COMPTES À TERME (SITUATION DES PERSONNES FISCALEMENT DOMICILIÉES EN FRANCE)	
Personnes morales sans but lucratif	Les intérêts sont soumis à l'impôt sur les sociétés au taux de 24 %.
Caisses de retraite et de prévoyance et les sociétés mutualistes	Les intérêts sont soumis à l'impôt sur les sociétés au taux de 10 %.
Professions indépendantes et Entreprises individuelles	Les intérêts bruts sont soumis à l'impôt sur le revenu ainsi qu'aux prélèvements sociaux.
Société de personnes	Les intérêts sont répartis par la société entre les associés au prorata de leur participation et imposés à leur niveau en fonction de leur situation.
Société de capitaux	Les intérêts sont intégrés au compte de résultat et soumis à l'impôt sur les sociétés.

# ÉPARGNE FINANCIÈRE

# CONNAÎTRE LES RÈGLES APPLICABLES AUX COMPTES DE TITRES

Les présentes dispositions indiquent les conditions dans lesquelles le CCF est amené à fournir les prestations suivantes :

- la réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers,
- l'exécution d'ordres pour compte de tiers, étant précisé que les ordres sont exécutés par un ou plusieurs négociateurs,
- le conseil en investissement financier,
- la gestion de portefeuille pour le compte de tiers,
- la tenue de compte-conservation.

Votre Compte de Titres fait apparaître la liste des Titres Financiers, droits et valeurs que vous détenez, tels que les titres financiers au sens de l'article L.211-1, II du Code monétaire et financier (parts ou actions d'Organismes de Placement Collectif, actions, obligations...) négociés sur certains marchés réglementés ou non, français et/ou étrangers (Euronext, Euronext Growth...) ou sur d'autres lieux de négociation (ci-après les « Titres Financiers ») et enregistre les opérations que vous réalisez (dépôt, achat, cession...). Ils sont inscrits sur votre Compte de Titres dans des conditions assurant la protection de leur propriété et la confidentialité des informations les concernant.

La présente partie des Conditions Générales de Banque sont applicables à votre Compte de Titres dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux Conditions Particulières et Conditions Générales de la Convention de Compte de Titres et de Services régissant ledit compte.

Certains titres ou valeurs (notamment les parts de SCPI, ...) peuvent être mentionnés à titre purement indicatif sur le relevé de votre Compte de Titres.

Votre Compte de Titres sera composé d'un compte de titres et d'un compte espèces exclusivement dédié aux opérations réalisées sur le Compte de Titres. Vous devrez alimenter ce compte espèces dédié depuis votre compte de dépôt ouvert au CCF.

## CONNAÎTRE VOTRE « PROFIL INVESTISSEUR » AFIN DE MIEUX VOUS SERVIR

### VOTRE CATÉGORISATION CLIENT

Lors de l'ouverture de votre Compte de Titres, nous vous précisons si vous relevez de la catégorie des clients « Non Professionnels » ou « Professionnels » en matière d'investissement sur les marchés financiers au sens de la Directive 201/65/UE (MiFID II), étant précisé que, par défaut, nous catégorisons tout client en « Non Professionnel ».

La catégorie dont vous relevez détermine votre niveau de protection.

#### À NOTER

Toute modification de votre catégorisation a des conséquences immédiates sur le degré de protection dont vous bénéficiez.

## VOTRE « PROFIL INVESTISSEUR » ET VOS INFORMATIONS FINANCIÈRES

Vous devrez disposer d'un Profil Investisseur à jour pour ouvrir un Compte de Titres.

A défaut, nous vous inviterons à remplir :

- un questionnaire évaluant votre niveau de connaissances et d'expérience en matière d'investissement et établissant votre Profil Connaissances et expérience,
- un questionnaire évaluant votre appétence aux risques et permettant d'établir votre Profil de risque,
- un questionnaire recueillant vos préférences en matière de durabilité.

Les informations recueillies à partir de ces trois questionnaires nous permettront de déterminer votre Profil Investisseur.

## ENTRETIEN AVEC UN CONSEILLER

Si vous souhaitez bénéficier de notre service de conseil en investissement ou de gestion sous mandat, un entretien est organisé avec un conseiller CCF.

Nous vous demandons également de nous communiquer les informations sur votre situation financière, y compris votre capacité à subir des pertes, ainsi que vos objectifs d'investissement.

Ces informations nous permettent de vous apporter des conseils sur les investissements appropriés et adaptés à votre situation.

Si nous constatons des incohérences entre les informations que vous nous communiquez ou, ultérieurement, par rapport aux opérations que vous souhaitez réaliser, nous pouvons être amenés à vous les signaler.

## MISE À JOUR DE VOS INFORMATIONS

Une modification de votre situation peut avoir une incidence sur le service d'investissement fourni et doit donc nous être signalée. C'est pourquoi vous devez porter à notre connaissance toute évolution de votre situation et plus généralement tout changement relatif aux informations que vous nous transmettez. Nous pouvons également être amenés à vous demander de mettre à jour votre Profil Investisseur. En l'absence de communication de ces informations, nous pourrions être contraints de bloquer certaines de vos opérations.

Les modalités de communication de ces informations sont précisées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte de Titres et de Services. Ces informations sont recueillies dans votre intérêt afin que nous puissions vous fournir des services appropriés ou adéquats.

Nous attirons par conséquent votre attention sur le fait que la fourniture d'informations exactes, complètes et précises est une condition indispensable à la fourniture d'un service d'investissement de qualité.

#### BON À SAVOIR

Si vous êtes représenté(e), ce sont les informations fournies par la personne désignée pour faire fonctionner le compte que nous utiliserons pour établir le « Profil Investisseur ».

Vous vous engagez à nous communiquer toute modification des informations vous concernant en particulier si vous êtes un

contribuable américain (« US Person ») afin de nous permettre de respecter la réglementation fiscale américaine.

#### IMPORTANT

Vous devez nous transmettre des informations exactes et actualisées afin que nous soyons en mesure de vous fournir des services appropriés et adéquats et que nous puissions agir au mieux de vos intérêts.

## INFORMATIONS SUR LA DURABILITÉ

Lors de l'élaboration et la mise à jour de la gamme d'Organismes de Placements Collectifs (ci-après « OPC »), sur lesquels la Banque propose des services de conseil en investissement, nous prenons en compte, entre autres facteurs, les informations que les sociétés de gestion des OPC (définies par la réglementation applicable comme un « acteur des marchés financiers ») sont tenues de divulguer sur la manière dont elles intègrent dans leur processus d'investissement les risques de durabilité ce qui comprend le cas échéant les risques associés au changement climatique et les risques liés à la biodiversité, ainsi que la manière dont elles intègrent les incidences probables de ces risques sur les performances de ces produits.

## LES FACTEURS DE DURABILITÉ, RISQUES ET INCIDENCES NÉGATIVES

Le Règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (dénommé également Règlement SFDR, Sustainable Finance Disclosure Regulation) définit les notions ci-après.

• **Acteurs des marchés financiers** : il s'agit notamment

- a) une entreprise d'assurance qui propose des produits d'investissement fondés sur l'assurance,
- b) une entreprise d'investissement fournissant des services de gestion de portefeuille,
- d) un initiateur de produit de retraite,
- e) un gestionnaire de fonds d'investissement alternatif (ci-après dénommé « gestionnaire de FIA »),
- e) une société de gestion d'organismes de placement collectif en valeurs mobilières (ci-après dénommée « société de gestion d'OPCVM »).

• **Facteurs de durabilité** : il s'agit des questions environnementales, sociales et de personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et les actes de corruption.

• **Risque en matière de durabilité** : il s'agit d'un événement ou d'une situation dans le domaine environnemental, social ou de la gouvernance qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement.

• **« Principales incidences négatives »** : cela fait référence aux effets négatifs, importants ou susceptibles d'être importants sur les facteurs de durabilité qui sont causés, aggravés par ou directement liés à la prise de décision d'investissement des acteurs des marchés financiers ou aux conseils fournis par les conseillers financiers tels que le CCF dans le cadre de sa prestation de conseil en investissement.

## FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE TITRES

Vous pouvez choisir de confier la gestion de votre Compte de Titres au CCF (Gestion Sous Mandat) ou d'en assurer vous-même la gestion (Gestion Libre).

Les conditions de fonctionnement du Compte de Titres et du compte espèces associé sont précisées par acte séparé dans les Conditions Générales de la Convention de Compte de Titres et de Services.

## NOTRE SERVICE DE GESTION SOUS MANDAT

Si vous souscrivez à notre Service de Gestion sous Mandat, nous vous proposons le ou les profils de gestion en adéquation avec votre Profil Investisseur. Votre portefeuille est ensuite géré en adéquation avec le profil de gestion retenu.

## LA GESTION LIBRE

Si vous décidez de gérer seul votre Compte de Titres, vous pouvez bénéficier de nos conseils ou recommandations personnalisées ou décider de le gérer en dehors du conseil de la Banque.

### 1) Gestion sans conseil de la banque

Dans cette situation, vous pouvez nous transmettre vos ordres d'achat ou de vente. Le CCF fournira alors un service de réception-transmission d'ordres qui pourra s'accompagner de services complémentaires (« services à valeur ajoutée »).

#### • Caractère approprié

Les ordres d'achats que vous passez sans recommandation préalable de notre part font seulement l'objet d'un contrôle du caractère approprié de l'opération et non d'un contrôle d'adéquation.

Vous êtes averti du caractère non approprié de l'opération, lorsque, sur la base des informations fournies, nous estimons que vous ne disposez pas d'un niveau de connaissance et d'expérience suffisant en matière d'investissement pour comprendre les risques de l'opération que vous envisagez.

Dans certaines situations lorsque l'opération porte sur un produit dit « complexe » au titre de la réglementation applicable, nous pourrions être amenés à bloquer l'opération si vous ne disposez pas d'un niveau de connaissance et d'expérience suffisant pour comprendre les risques du produit que vous souhaitez souscrire.

### BON À SAVOIR

Bien entendu, vous restez libre et seul responsable du choix de vos investissements dont vous assumez seul les conséquences.

Pour compléter votre information, nous vous invitons à prendre connaissance des modalités et conditions d'utilisation de ce service (voir « Passation de vos ordres ») et de notre Politique de Meilleure Sélection.

Ce document précise les modalités de sélection des prestataires auxquels nous transmettons vos instructions afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour l'exécution de vos ordres.

### 2) Notre service de conseil en investissement

Le conseil en investissement est défini comme le fait de vous

fournir des recommandations personnalisées et adéquates soit à votre demande, soit à notre initiative, concernant une ou plusieurs transactions portant sur des Titres Financiers.

Cette prestation de conseil en investissement vous est proposée sur les Titres Financiers que le CCF a été contractuellement habilité à commercialiser (les « Valeurs Conseillées »).

Dans le cadre de la fourniture de toute prestation de conseil en investissement, nous vérifions au préalable que nos recommandations d'investissement sont en adéquation avec votre situation financière, votre capacité à subir des pertes, à vos objectifs d'investissement y compris votre tolérance aux risques, vos éventuelles préférences en matière de durabilité ainsi que votre connaissance et expérience en matière d'investissement.

Notre recommandation est retranscrite dans un Rapport de Conseil Financier qui vous est communiqué sur support durable électronique ou papier par votre conseiller CCF, précisant le conseil fourni et votre décision d'investissement, qui peut consister en l'acceptation de notre recommandation ou des choix d'investissement autres.

#### • **Revue périodique d'adéquation**

Notre prestation de conseil est fournie de manière continue. Ainsi, nous vous adressons une évaluation annuelle de l'adéquation de vos investissements par rapport à votre Profil Investisseur. Cette évaluation annuelle vous est communiquée sur support durable électronique ou par courrier.

En outre, la Banque s'engage à vous contacter périodiquement afin de vous proposer de réévaluer vos investissements réalisés sur votre compte de titres ayant fait l'objet d'un conseil, et de vérifier qu'ils continuent d'être adaptés au regard de votre Profil Investisseur.

#### • **Conseil non indépendant**

Nous vous informons que notre service de conseil en investissement est donné de manière non-indépendante.

Les Valeurs Conseillées font l'objet d'une sélection de notre part et ne représentent pas un éventail complet des Titres Financiers disponibles sur le marché. Elles peuvent être émises par des entités avec lesquelles nous avons des liens juridiques et/ou économiques étroits.

### **3) Rémunération du CCF**

Au titre de notre service de conseil en investissement, et pendant toute la durée de la prestation, nous pouvons percevoir de la part des sociétés de gestion/émetteurs de ces valeurs ou de tiers, des droits d'entrée et rétrocessions récurrentes, sous la forme de commissions sur encours en notre qualité de distributeur.

Nous pouvons également percevoir des avantages non monétaires mineurs lorsque ceux-ci sont susceptibles d'améliorer la qualité du service qui vous est fourni et dont l'importance et la nature sont telles qu'ils ne peuvent pas être considérés comme nous empêchant de respecter notre devoir d'agir au mieux des intérêts du client.

Dans le cadre de notre service de réception-transmission d'ordres et en dehors d'une prestation de conseil en investissement nous vous informons que nous pouvons également être amenés à percevoir de la part des sociétés de gestion des rétrocessions récurrentes de frais de gestion sous forme de commissions sur encours en notre qualité de distributeur, lorsque vous souscrivez de votre propre initiative des valeurs qui entre dans l'univers des Valeurs Conseillées par le CCF.

#### • **Services à valeur ajoutée**

En vue de vous fournir un service de qualité dans la durée, nous mettons à votre disposition (dans votre espace Bourse ou dans votre Agence auprès de votre conseiller) notamment un outil de sélection multicritères et un accès à des informations détaillées notamment sur les Valeurs Conseillées (caractéristiques, performances, ...) pour suivre vos investissements.

Le montant des rémunérations perçu par le CCF vous est communiqué préalablement à tout investissement et annuellement dans un relevé qui vous est adressé. Vous pouvez également obtenir à tout moment, sur simple demande, des précisions quant à la rémunération perçue notamment sur ces rétrocessions, et le cas échéant sur leur nature et leur montant.

Nous ne percevons aucune rétrocession dans le cadre de notre service de Gestion sous Mandat.

## **ADMINISTRATION DES TITRES FINANCIERS NOMINATIFS**

Vous nous donnez mandat d'administrer les Titres Financiers inscrits en compte sous la forme nominative chez leur émetteur que vous nous demandez d'inscrire sur votre Compte de Titres.

Vous vous interdisez dès lors de donner directement des ordres à l'émetteur.

Nous effectuons pour vous tout acte d'administration (encaissement des produits...) mais nous n'effectuons pas d'acte de disposition (exercice de droits aux augmentations de capital...), à l'exception de certaines opérations pour lesquelles les usages en vigueur nous permettent de nous prévaloir de votre acceptation tacite, ou sauf instruction expresse de votre part.

Vous restez responsable de la valorisation des Titres Financiers nominatifs que nous administrons pour vous. Il vous appartient de nous communiquer sans délai toute variation de la valeur de ces titres, dès lors que vous en avez connaissance.

## **CONSERVATION DES TITRES FINANCIERS**

Nous assurons la tenue de compte-conservation des Titres Financiers inscrits sur votre Compte de Titres et procédons à diverses opérations les affectant au cours de leur vie, telles que le paiement des coupons, le remboursement des titres amortis, l'attribution d'actions nouvelles.

Nous pouvons déléguer à un prestataire la conservation des Titres Financiers que vous détenez.

## **LES OPÉRATIONS SUR VOTRE COMPTE DE TITRES**

Dans le cadre de la gestion de votre Compte de Titres, vous pouvez effectuer toutes opérations de souscription, achat, cession, dépôt, retrait et transfert relatives aux Titres Financiers et valeurs qui y sont inscrits, ainsi que toute autre opération accessoire.

Nous réalisons la stricte comptabilisation des Titres Financiers et de leurs mouvements dans le respect des procédures et réglementations en vigueur.



Nous ne sommes pas autorisés à faire usage des Titres Financiers vous appartenant, et des droits qui y sont attachés, ni à en transférer la propriété sans votre consentement exprès sauf en cas d'obligations légale ou réglementaire.

## OPÉRATIONS SUR TITRES (OST)

Votre compte enregistre l'ensemble des opérations sur titres relatives aux Titres Financiers que vous détenez.

Lorsque nous avons connaissance d'une opération sur vos Titres Financiers et si votre participation à cette opération nécessite un choix de votre part, vous pourrez l'exercer directement depuis votre site de Bourse en ligne.

Nous ne pourrions réaliser l'opération pour votre compte que si vous nous avez fait part de vos instructions dans les délais impartis.

À défaut, votre instruction ne sera pas exécutée sur les Titres Financiers concernés.

Si nous sommes informés tardivement de l'opération et que vous vous trouvez hors délai pour exercer vos droits, nous ne pouvons être tenus responsables.

## PASSATION DE VOS ORDRES

Vous pouvez passer vos ordres en utilisant les services dédiés de Banque à Distance.

### IMPORTANT

Nous vous recommandons de prendre le temps nécessaire à la réflexion et à la consultation de la documentation que nous mettons à votre disposition avant de prendre toute décision, en particulier, si vous utilisez nos services de Banque à Distance, la facilité du procédé mis à votre disposition ne diminuant en rien les risques liés à certaines opérations.

Chaque ordre doit indiquer le sens de l'opération (achat ou vente), les caractéristiques des Titres Financiers sur lesquels elle porte, les quantités et, le cas échéant, le cours d'exécution et/ou la place de cotation, et d'une façon générale toutes les précisions nécessaires à sa bonne exécution.

### • Caractéristiques des ordres

La nature des ordres varie en fonction du marché ou lieu d'exécution concerné.

Selon le cas, vous pourrez passer les ordres suivants : à cours limité, à la meilleure limite, au marché, à seuil ou plage de déclenchement et éventuellement tout nouvel ordre résultant d'une réforme de place.

À défaut d'indication de date, l'ordre est réputé à validité jour pour les marchés français et étrangers. En ce qui concerne les ordres à révocation ou les ordres à date, notamment leur date limite de validité, vous devez veiller à respecter les règles de marché.

Vous devez également respecter les règles de fonctionnement des marchés étrangers lorsque vous passez des ordres sur de tels marchés.

### ATTENTION

Si l'ordre que vous souhaitez passer ne correspond pas aux opérations que vous réalisez habituellement par notre intermédiaire ou s'il n'est pas cohérent avec votre Profil Investisseur, nous vous alertons sur son caractère inhabituel ou incohérent afin que vous le confirmiez ou pas.

Dès lors que vous souhaitez passer un ordre sur un instrument financier complexe, nous pourrions être amenés à bloquer l'opération si vous ne disposez pas d'un niveau de connaissance et d'expérience suffisant pour comprendre les risques du produit que vous souhaitez souscrire.

### • Transmission de vos ordres

Si vous utilisez nos services de Banque à Distance pour passer vos ordres, vous recevez à l'écran les messages relatifs à leur prise en compte. Votre ordre sera horodaté dès que vous l'avez confirmé. Les ordres confirmés au moyen de nos services de Banque à Distance sont transmis automatiquement, et nous assumons la responsabilité de leur bonne exécution.

Toutefois, en cas de défaillance technique, vous pouvez les transmettre auprès de votre Agence.

Par ailleurs, nous vous informons par tout moyen de toute difficulté sérieuse rencontrée dans la transmission ou l'exécution de votre ordre dès que nous en aurons connaissance, afin que vous puissiez émettre un nouvel ordre si vous le souhaitez.

Nous vous rappelons que les investissements en Titres Financiers, y compris les Organismes de Placement Collectif (OPC)\*, sont soumis aux fluctuations des marchés financiers à la hausse comme à la baisse et de ce fait peuvent comporter des risques de perte en capital pour laquelle nous ne pouvons être tenus responsables.

\* Les OPC regroupent les Organismes de Placement Collectifs en Valeurs Mobilières (OPCVM) et les Fonds d'Investissement Alternatifs (FIA).

### • Obligation de couverture - provision

Afin de pouvoir transmettre vos ordres, vous devez préalablement disposer d'une couverture en espèces et/ou en Titres Financiers servant à garantir les conséquences financières de l'ordre que vous transmettez. Le montant de l'ordre que vous passez est donc limité par le niveau de couverture dont vous disposez.

Les règles générales relatives à cette couverture sont fixées par le Règlement Général de l'AMF mais nous pouvons décider d'en définir de plus restrictives. Toute évolution de ces règles s'impose à vous dès leur entrée en vigueur.

La couverture dont vous disposez doit être maintenue jusqu'au complet règlement de votre ordre ou livraison de vos titres.

## LES RÈGLES DE COUVERTURE OPÉRATIONS AU COMPTANT

- Achat d'Instrument Financier/introduction en bourse : provision disponible en espèces d'un montant suffisant pour exécuter l'ordre donné (frais et taxes inclus).
- Vente de Titre Financier : nombre de Titres Financiers correspondant à l'ordre de cession (pas de vente à découvert).

En transmettant votre ordre, vous nous autorisez à procéder à tout moment au blocage du montant nécessaire à son exécution.

## PRISE EN CHARGE ET TRANSMISSION DE VOS ORDRES

Les ordres que vous avez validés sont transmis au négociateur chargé de leur exécution dans les meilleurs délais selon les contraintes liées aux Titres Financiers et aux marchés concernés.

La prise en charge de vos ordres est matérialisée par l'horodatage que nous réalisons lors de leur validation et de leur transmission. Cet horodatage fait foi entre nous, sauf preuve contraire. La transmission de l'ordre en vue de son exécution ne préjuge pas de cette dernière.

## POLITIQUE DE MEILLEURE SÉLECTION

En application des obligations légales et réglementaires, résultant en particulier de la Directive 2014/65/EU du 15 mai 2014 (MIFID II) nous devons prendre toutes les mesures suffisantes pour que les ordres de nos clients soient exécutés dans les meilleures conditions.

Notre Politique de Meilleure Sélection fait partie intégrante de la Convention de Compte de Titres et de Services, et est disponible à tout moment sur notre site Internet. Nous réexaminons au moins annuellement cette Politique, ainsi que lors de la survenance d'un changement significatif pouvant avoir une incidence sur notre capacité à obtenir le meilleur résultat possible pour l'exécution de vos ordres.

Vous êtes informé de son évolution par un message diffusé sur notre site Internet et/ou par tout autre moyen approprié.

## EXÉCUTION DES ORDRES

Vos ordres sont transmis à un négociateur que nous sélectionnons conformément à notre Politique de Meilleure Sélection. Ils sont exécutés par ce négociateur sur les marchés concernés conformément à sa Politique de Meilleure Exécution.

## RÈGLES DE PASSATION D'ORDRES

- Vos ordres reçus pendant les heures d'ouverture sans indication de prix seront exécutés à la meilleure limite, sauf interruption du marché ou de la cotation.
- Vos ordres reçus en dehors des heures d'ouverture seront exécutés au premier cours coté sous réserve des spécificités liées à votre ordre.
- Si vos ordres sont reçus à un moment proche de la clôture du marché ou de la cotation ils pourraient ne pas être transmis à temps pour la séance en cours.

## ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS

Nous conservons un enregistrement de tout service qui vous est fourni et de toute transaction effectuée pour votre compte afin de permettre à l'Autorité des Marchés Financiers d'exercer ses missions de surveillance et de contrôler le respect de nos obligations professionnelles à l'égard de nos clients et de l'intégrité du marché. Ils sont conservés pendant une durée de cinq ans.

## TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

Le transfert de propriété de Titres Financiers résulte de leur inscription au Compte de Titres de l'acquéreur, à la date et dans les conditions définies par le Code monétaire et financier et le Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers.

## INCIDENTS SUR LE COMPTE

Les Titres Financiers inscrits sur votre Compte de Titres sont susceptibles d'être frappés d'indisponibilité ou grevés d'une sûreté judiciaire à l'initiative de l'un de vos créanciers, soit à titre conservatoire, soit en vertu d'un titre exécutoire.

## INFORMATION SUR LES OPÉRATIONS

Nous vous informons de chaque opération par un avis d'opéré.

Lorsque la Taxe sur les Transactions Financières (TTF) est due nous mettons à votre disposition un état récapitulatif des montants de taxe acquittés. Seules les mentions figurant dans les avis d'opéré et, s'il y a lieu, les états récapitulatifs de la TTF, font foi.

En cas d'exécutions fractionnées, le cours d'exécution qui sera mentionné dans l'avis d'opéré sera le cours moyen. Nous vous communiquerons sur votre demande le détail du prix de chaque exécution fractionnée ainsi que la ventilation par poste des commissions et frais qui vous sont facturés.

L'avis d'opéré vous est adressé par courrier, ou est disponible sur votre espace Bourse, dans les 24 heures qui suivent le moment où nous sommes informés des conditions d'exécution de l'ordre. Toute réclamation relative à ces conditions doit être motivée et nous être adressée par écrit dans un délai de 48 heures suivant la date de réception de l'avis d'opéré.

Un relevé de compte trimestriel vous sera également adressé par courrier ou sera disponible sur votre espace Bourse.

## POLITIQUE RELATIVE AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS

Dans un but de protection des investisseurs, nous mettons en œuvre un dispositif de prévention, de détection et de gestion des situations de conflits d'intérêts afin de protéger vos intérêts.

A cette fin, nous appliquons et maintenons des dispositions organisationnelles et administratives efficaces en vue de prendre toutes les mesures raisonnables destinées à prévenir les conflits d'intérêts pouvant être préjudiciables aux intérêts de nos clients.

Si ces dispositions ne suffisaient pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du Client sera évité, nous informerons le(s) client(s) concerné(s), au préalable, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits d'intérêts.

Un résumé de notre politique relative aux conflits d'intérêts est disponible sur notre site Internet. Toute mise à jour éventuelle de ce résumé pourra être consultée sur le site Internet ccf.fr.

## DÉCLARATION DE SOUPÇONS D'ABUS DE MARCHÉ OU DE DÉLITS D'INITIÉS

Nous sommes tenus de déclarer à l'Autorité des Marchés Financiers toute opération sur des Titres Financiers pour laquelle nous avons des raisons de suspecter qu'elle pourrait constituer une opération d'initié ou une manipulation de cours au sens des dispositions du Règlement Général de l'AMF.

# MÉDIATION AMF

L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent, lorsque l'investisseur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement avec le CCF selon les modalités de réclamation prévues dans les présentes Conditions Générales de Banque (voir ci-dessous « Traitement des Réclamations et Médiation »).

## FRAIS

Vous êtes tenu au paiement de tous frais, figurant notamment dans nos Conditions Tarifaires, et taxes occasionnées par le fonctionnement et l'administration du compte, la transmission et l'exécution de vos ordres, ainsi que par le service de conservation de Titres Financiers que nous assurons.

## GARANTIES

Le mécanisme de garantie des titres (appelée aussi garantie des investisseurs) mis en œuvre par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution a pour objet d'indemniser jusqu'à 70 000 €, la créance résultant de l'indisponibilité des Titres Financiers déposés auprès d'un établissement financier, si celui-ci n'est plus en mesure de les restituer, et non de garantir la valeur de ces instruments.

## CLÔTURE ET TRANSFERT DU COMPTE DE TITRES

Vous pouvez à tout moment nous demander de clôturer ou de transférer votre Compte de Titres. Nous pouvons également prendre l'initiative de la clôture.

La clôture du compte ou son transfert ont pour conséquence, s'il y a lieu, la révocation du mandat d'administration des Titres Financiers nominatifs inscrits au compte, et le cas échéant, la résiliation automatique du mandat de gestion confié à la Banque, et en tout état de cause mettent fin à la possibilité de passer des ordres.

Ainsi la clôture entraîne la cessation de toutes les opérations effectuées sur le compte à l'exception de celles en cours d'exécution au jour de la clôture et non définitivement dénouées, dont nous assurerons le dénouement. Nous pourrions conserver tout ou partie des Titres Financiers inscrits en compte jusqu'à ce complet dénouement afin d'en assurer la couverture.

Vous devrez nous donner dans les meilleurs délais toutes instructions nécessaires aux fins d'assurer le transfert de vos Titres Financiers et espèces sur des comptes tenus par un autre établissement. Ce transfert ne pourra être réalisé qu'à condition que vous ne soyez redevable à notre égard d'aucune somme ou Titre Financier.

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

# PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Nous veillons à assurer la protection des données personnelles.

Les développements ci-après vous renseignent sur les conditions dans lesquelles le CCF, en sa qualité de responsable de traitement, au sens de la réglementation applicable, collecte, traite, conserve, archive et supprime les données personnelles. Ils vous informent également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Les orientations du CCF relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa Politique des données personnelles disponible sur [ccf.fr](http://ccf.fr) ou sur demande en Agence.

## LES DONNÉES PERSONNELLES TRAITÉES PAR LE CCF

### Quels sont les types de données personnelles traitées par le CCF ?

Sont principalement traitées, dans le cadre de notre relation contractuelle ou commerciale, notamment les catégories de données personnelles suivantes :

- données d'identification : nom, date et lieu de naissance, numéro de carte d'identité, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, fonction, nationalité, signature et numéro fiscal,
- données personnelles liées au fonctionnement des produits et services, générées notamment lors de l'utilisation des services en ligne,
- données personnelles provenant d'informations publiques (partie publique des réseaux sociaux par exemple) dans le respect des réglementations,
- données personnelles inférées ou calculées par le CCF (évaluation d'un risque crédit par exemple).

Les informations relatives aux cookies ou autres traceurs de connexion sont consultables dans notre Politique Cookies disponible sur le site [ccf.fr](http://ccf.fr).

### Comment obtenons-nous les données personnelles vous concernant ?

Nous collectons les données personnelles vous concernant directement auprès de vous, en fonction notamment du type de produit ou de service que nous vous fournissons, aussi nous pouvons collecter indirectement vos données personnelles depuis les sources suivantes :

- des publications ou bases de données mises à disposition par les autorités,
- des tiers, tels que des organismes de prévention de la fraude,
- des partenaires commerciaux et avec lesquels le CCF a un lien contractuel.

### Pour quelles raisons collectons nous des données personnelles ?

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, le CCF collecte des données personnelles

et met en œuvre des traitements respectant les droits de ses clients sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, pour respecter ses obligations légales et réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes.

Pour en savoir plus sur les motifs qui justifient le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à notre Politique des données personnelles présente sur le site [ccf.fr](http://ccf.fr) ou sur demande en Agence.

### Quelle est la durée de conservation de vos données ?

Nous avons défini des règles précises en matière de durées de conservation des données personnelles. Pour déterminer ces durées, nous prenons en compte les différentes finalités pour lesquelles sont collectées ces données, les personnes concernées par la collecte et le respect d'obligations légales ou réglementaires. Celles-ci n'excèdent pas ce qui est strictement nécessaire à la bonne exécution du traitement. Les principales durées de conservation des données personnelles sont précisées dans notre Politique des données personnelles.

### Qui sont les destinataires des données personnelles traitées par le CCF ?

Vos données peuvent être communiquées aux sociétés membres du Groupe CCF, à leurs prestataires, aux partenaires et sous-traitants du Groupe CCF ainsi qu'aux autorités administratives ou judiciaires lorsque cette communication est nécessaire à l'exécution du contrat ou après votre accord ou autorisée par la loi.

Le CCF n'est pas responsable des traitements de vos données personnelles que vous avez pu autoriser auprès de tiers et qui ne sont pas partagés avec lui tels que par exemple les applications d'agrégation de compte bancaire ou les réseaux sociaux.

Il vous appartient de vous référer aux Politiques de protection des données de ces tiers pour vérifier les conditions des traitements réalisés ou exercer ses droits au titre de ces traitements.

## LES OBJECTIFS DES TRAITEMENTS

Les données personnelles collectées seront utilisées notamment pour assurer l'ouverture et la gestion des produits et services souscrits, la gestion du risque opérationnel et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude fiscale, la détection et prévention de la corruption, la prévention des impayés, la réalisation de sondages et d'enquêtes de satisfaction, la réalisation d'études statistiques, la gestion, prévention et détection de la fraude, le profilage et la gestion des plateformes Internet.

Un niveau de détail plus fin de ces finalités est indiqué dans notre Politique des données personnelles.

## LES MESURES DE SÉCURITÉ DU CCF

Le CCF prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher



qu'elles ne soient modifiées, supprimées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le CCF choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en termes de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

Pour sécuriser les transferts hors de l'Union européenne, le CCF peut par exemple mettre en place des clauses contractuelles types définies par la Commission européenne afin d'encadrer les flux. Ces clauses seront accompagnées de mesures complémentaires, techniques de sécurité informatique et organisationnelles.

## VOS DROITS

Vous disposez sur vos données de droits dédiés tels qu'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement, de portabilité de vos données personnelles, et de retirer votre consentement notamment à des fins de prospection commerciale.

Vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre décès, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier électronique à l'adresse [dpo@ccf.fr](mailto:dpo@ccf.fr) ou par courrier à l'attention du CCF – Délégué à la protection des Données – 103, rue de Grenelle – 75007 Paris.

Nous vous informons qu'au cas où il existerait un doute légitime sur votre identité, nous sommes susceptibles de vous demander des informations supplémentaires afin de vous identifier.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL à l'adresse suivante : Commission nationale de l'informatique et des libertés - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

Pour de plus amples renseignements concernant les conditions et modalités de l'exercice de vos droits, nous vous invitons à consulter la Politique des données personnelles disponible sur : <https://www.ccf.fr/protection-des-donnees>

## PERSONNALISATION DE NOTRE RELATION BANCAIRE

Le CCF peut être amené à conduire des actions d'optimisation de la relation bancaire en analysant les données collectées, afin notamment de vous proposer des produits et services qui correspondent à vos attentes et vos besoins.

Par ailleurs, le CCF peut être amené à réaliser des opérations automatisées d'évaluation dont les résultats ne seront qu'un support à la décision définitivement prise à l'issue d'une intervention humaine. C'est le cas par exemple en matière d'octroi de crédits.

## PROSPECTION COMMERCIALE

Le CCF ne peut prospecter par voie électronique qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable. Ce consentement peut être retiré à tout moment en vous rendant sur votre espace en ligne ou en vous adressant à votre conseiller.

Par exception, sauf opposition de votre part, le CCF pourra être amené à vous adresser des offres de produits et services dès lors qu'ils sont similaires à ceux que vous avez déjà souscrits en se fondant sur l'intérêt légitime que pourrait avoir le CCF à vous adresser de telles offres.

Vous pouvez toutefois exercer votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant dans la communication ou depuis votre espace privé de banque en ligne.

Nous vous informons que vous pouvez à tout moment vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## TRAITEMENTS PARTICULIERS MIS EN ŒUVRE PAR LE CCF

Dans les cas où le CCF aurait recours à des systèmes de vidéoprotection, vous êtes informé que ces images font l'objet d'un enregistrement et d'une conservation et qu'elles peuvent mener à votre identification.

Par ailleurs, vous êtes informé que, de manière exceptionnelle et après une information préalable, les conversations qui peuvent avoir lieu avec le CCF peuvent être enregistrées notamment à des fins de formation, d'évaluation ou d'amélioration de la qualité des services fournis.

En cas d'utilisation par le CCF de techniques permettant d'identifier des personnes à partir de ses caractéristiques physiques, biologiques voire comportementales, nous prendrons les mesures nécessaires pour limiter au minimum les risques pour la vie privée. Nous vous informerons séparément de la mise en place de ce traitement.

## DISPOSITION COMPLÉMENTAIRE

En cas de contradiction entre les présentes dispositions et la politique de données personnelles, les stipulations de la politique de données personnelles trouveront à s'appliquer.

## NOS AGRÉMENTS

Les activités du CCF sont soumises à l'agrément de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR ») en qualité :

- d'établissement de crédit
- et en tant que prestataire de services d'investissement, s'agissant des activités suivantes :
  - réception et transmission d'ordres pour compte de tiers,
  - tenue de compte-conservation,
  - exécution d'ordres pour compte de tiers,
  - gestion de portefeuille pour compte de tiers,
  - conseil en investissement.

Les agréments sont consultables sur le site de la Banque de France ou en écrivant à : ACPR - Direction des Agréments, des Autorisations et de la Réglementation - 40.2785 - 75049 Paris Cedex 01.

Le CCF est soumis au contrôle de l'ACPR en ce qui concerne le respect des dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables en tant qu'établissement de crédit et intermédiaire en assurances, ainsi qu'à l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et l'ACPR en sa qualité de prestataire de services d'investissement.

Le CCF est en effet aussi courtier en assurances. En cette qualité, il est notamment soumis aux articles L512-6 et L512-7 du Code des

assurances concernant la garantie financière et la responsabilité civile professionnelle. Il est enregistré au Registre des intermédiaires en assurance tenu par l'ORIAS, sous le n° 07030182 (Vérifiable auprès de l'ORIAS - 1 rue Jules Lefebvre - 75331 Paris Cedex 09 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Contact ACPR en matière d'assurances : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

CCF - Société Anonyme au capital de 147 000 001 €, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257 - Siège social : 103 rue de Grenelle - 75007 Paris. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 030 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). N° TVA intracommunautaire : FR 60 315769257

## LA GARANTIE DE VOS DÉPÔTS ET DE VOS TITRES

Vos dépôts sont protégés jusqu'à 100 000 € et vos titres le sont jusqu'à 70 000 €, quel que soit le nombre de comptes ouverts (cf. annexe VI).

Pour rappel, les livrets A ouverts chez nous sont garantis en totalité par l'Etat, indépendamment du présent mécanisme de garantie des dépôts. Les sommes placées sur ces livrets ne sont donc pas décomptées du plafond de 100 000 €.

Les conditions et modalités d'indemnisation sont disponibles auprès du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution 65 rue de la Victoire - 75009 Paris. [www.garantiedesdepots.fr](http://www.garantiedesdepots.fr)

## POUR NOUS CONTACTER

Pour vos demandes d'informations, le service de Messagerie Sécurisée est à votre disposition sur notre site Internet.

Si vous rencontrez une difficulté dans le fonctionnement de votre compte ou services de paiements, vous pouvez contacter votre Agence, par tout moyen.

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

### VOS INTERLOCUTEURS

En cas de difficulté ou de litige relatif aux services qui vous ont été fournis ou à l'exécution des contrats que vous avez conclus avec le CCF, nous mettons à votre disposition un dispositif de traitement des réclamations et de médiation.

**D'abord et en priorité, rapprochez-vous de votre agence CCF.**

Particulièrement attentifs à vous apporter un service de qualité, votre conseiller habituel ainsi que le Directeur de votre agence sont les plus à même pour répondre à votre réclamation.

 directement en rendez-vous,

 par messagerie sécurisée dans votre Espace Pro Client CCF - rubrique "Mon Conseiller",


 par courrier,

 par téléphone,

 par Internet : [ccf.fr](http://ccf.fr) rubrique « Aide et contacts », [Formulaire de réclamation - CCF](#)

**Si le désaccord persiste, adressez-vous alors la Direction Expérience Client du CCF qui procèdera à une nouvelle analyse de votre demande.**

 par courrier :  
CCF Direction Expérience Client, 103 Rue de Grenelle,  
75007 Paris

 par Internet : [ccf.fr](http://ccf.fr), rubrique « Aide et contacts », [Formulaire de réclamation - CCF](#)

**Par téléphone :** [0 800 215 915](tel:0800215915)  Service & appel gratuits <sup>(1)</sup>

(1) Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Numéro vert gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine.

### Le suivi de votre réclamation :

Les délais sont calculés à compter de l'envoi de votre première réclamation, le cachet de la poste faisant foi.

- un accusé de réception sous 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation,
- une réponse communiquée dans un délai de 15 jours et au maximum 35 jours pour les réclamations relatives aux services de paiements,
- 2 mois dans tous les autres cas,
- une lettre d'attente vous est adressée si la situation le nécessite.

### En dernier recours, le Médiateur compétent :

Si la réponse définitive apportée par la Banque ne vous convient pas, ou en l'absence de réponse dans les délais précités, vous pouvez saisir gratuitement, de préférence par voie électronique, l'un des Médiateurs ci-dessous selon son domaine de compétence.

#### Le Médiateur de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers)

Pour les litiges relatifs aux produits d'investissement tels que : gestion de portefeuille titres, transmission et exécution d'ordres de bourse, OPC (Organisme de Placement Collectif), Fonds Commun de Placements, tenue de comptes-titres, épargne salariale...

Par voie électronique sur le site : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)

Par courrier : Autorité des Marchés Financiers - Le Médiateur - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

#### Le Médiateur du crédit de la Banque de France

Pour un litige relatif à un crédit.

Par voie électronique sur le site : [www.mediateur-api.akio.cloud/banquedefrance-mediation/view/mediation/declarant/welcome](http://www.mediateur-api.akio.cloud/banquedefrance-mediation/view/mediation/declarant/welcome)  
Vous avez la possibilité d'engager une action judiciaire à tout moment.

# ANNEXES

## VOTRE COMPTE

- **ANNEXE I** Fiscalité de votre compte p. 43
- **ANNEXE II** Paiement des effets de commerce  
sauf désaccord p. 44
- **ANNEXE III** Apple Pay p. 44

## VOS ASSURANCES

- **ANNEXE IV** CCF Pro Moyens de Paiements p. 45

## L'ÉPARGNE BANCAIRE

- **ANNEXE V** Procédure d'ouverture du Livret A p. 53

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- **ANNEXE VI** Formulaire d'informations  
sur la protection des dépôts p. 55
- **ANNEXE VII** Notice d'information relative aux contrats  
conclus suite à un acte de démarchage  
bancaire ou financier et/ou au moyen  
de vente à distance p. 56
- **ANNEXE VIII** Lexique des services liés à votre compte p. 57
- **ANNEXE IX** Formulaire de rétractation p. 59

# ANNEXE I : FISCALITÉ DE VOTRE COMPTE

## RESPONSABILITÉ FISCALE

Il vous appartient de satisfaire à l'ensemble de vos obligations d'ordre fiscal concernant notamment le dépôt des déclarations ou de tout document rendu obligatoire par la réglementation fiscale ainsi qu'au paiement de l'ensemble des impôts et taxes dont vous pourriez être redevable (impôt sur le revenu, impôt sur la fortune immobilière, droits de succession, prélèvements sociaux, etc.).

L'ouverture, la détention, le fonctionnement et la clôture d'un compte peuvent avoir pour vous des implications fiscales qui dépendent de plusieurs facteurs, sans toutefois s'y limiter, tels que le lieu de votre domicile, votre lieu de résidence, votre citoyenneté ou le type d'actifs détenus.

Les législations fiscales de certains pays/territoires peuvent avoir une portée extraterritoriale et ce, quel que soit votre lieu de domicile, de résidence ou votre citoyenneté.

Il vous est recommandé de vous rapprocher d'un conseil indépendant afin d'obtenir les conseils juridiques et fiscaux appropriés. Vous reconnaissez et acceptez que, s'agissant des obligations fiscales vous incombant, la Banque n'encourt aucune responsabilité.

## IMPRIMÉ FISCAL UNIQUE (IFU)

Conformément à la réglementation fiscale en vigueur et sauf cas particuliers, la Banque adressera à l'administration fiscale annuellement, un Imprimé Fiscal Unique (IFU). Ce document retranscrit, sur la base des informations que vous aurez communiquées à la Banque, les opérations sur valeurs mobilières ainsi que les revenus de capitaux mobiliers qui vous ont été distribués. Ces informations devront, le cas échéant, être reprises lors du dépôt de votre déclaration d'impôt sur le Revenu en France.

Un exemplaire de ce document vous sera donc également adressé afin de vous aider dans vos démarches déclaratives auprès des impôts.

## NORME COMMUNE DE DÉCLARATION

En application de la législation en vigueur résultant de la Directive 2014/107/UE du Conseil du 9 décembre 2014 en ce qui concerne l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal, et des conventions conclues par la France permettant un échange automatique d'informations à des fins fiscales, la Banque doit transmettre aux autorités fiscales françaises, pour transmission aux autorités fiscales étrangères concernées, certaines informations relatives notamment aux comptes financiers déclarables des clients (ainsi que de leurs bénéficiaires effectifs pour les entités non financières passives) ayant leur domicile fiscal hors de France dans un Etat de l'Union européenne ou dans un Etat avec lequel un accord d'échange automatique d'informations est applicable.

Ces informations, qui seront transmises sur une base annuelle sous format informatique, concernent notamment le pays/territoire de résidence fiscale, le numéro d'identification fiscale, et tout revenu de capitaux mobiliers ainsi que les soldes des comptes financiers déclarables.

Vous devez informer la Banque de tout changement de circonstances affectant le statut de votre résidence fiscale sous 30 jours et lui communiquer à cette fin un formulaire « d'Auto-certification de la résidence fiscale Personne Morale » dans un délai de 60 jours. Ce formulaire est disponible auprès de votre agence CCF.

Pour plus de détails, vous êtes invité à consulter le Portail OCDE dédié à l'échange automatique d'informations à des fins fiscales ou le site Internet de la Banque.

## FATCA

En application de l'accord intergouvernemental signé entre la France et les Etats-Unis le 14 novembre 2013 pour l'application de la réglementation américaine « Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) », la Banque doit, sur une base annuelle sous format informatique, transmettre à l'administration fiscale française, pour transmission à l'administration fiscale américaine (Internal Revenue Service, « IRS »), certaines informations relatives notamment aux comptes financiers déclarables détenus par les clients « US Person » et par les bénéficiaires effectifs « US Person » d'entités non financières passives.

Dans ce cadre, la Banque doit s'assurer de votre statut fiscal au regard de cette réglementation et peut être amenée à travers la complétion d'une auto-certification de conformité fiscale à vous demander la production de certains justificatifs le cas échéant. Ces éléments doivent être communiqués avant toute ouverture de compte.

Vous devez informer la Banque de tout changement de circonstances affectant le statut de votre résidence fiscale sous 30 jours et lui communiquer à cette fin un formulaire « d'Auto-certification de la résidence fiscale Personne Morale » dans un délai de 60 jours. Ce formulaire est disponible auprès de votre agence CCF. En cas de doute sur votre statut et en l'absence de fourniture de votre part de la documentation requise, la Banque considérera que vous répondez à la qualification d'« US person » devant, à ce titre, faire l'objet d'une déclaration auprès de l'administration fiscale. Vous vous engagez à informer la Banque de tout changement susceptible de modifier votre statut au regard de la réglementation FATCA et à lui transmettre tous les documents requis.

La réglementation QI a été mise en place en 2001 par l'IRS (Internal Revenue Service - administration fiscale américaine).

Dans le cadre de cette réglementation, les institutions financières non américaines peuvent conclure un accord avec l'IRS (dit « QI Agreement ») pour faciliter l'application des taux réduits de retenue à la source sur les revenus de source US perçus par leurs clients non américains en application des conventions fiscales internationales.

Cet accord lève notamment la contrainte pesant sur les institutions financières étrangères s'agissant du transfert systématique des données nominatives concernant leurs clients « non-US Person » aux sous-dépôtaires américains, en charge généralement de l'application des retenues à la source ou à l'IRS.

En application de cette réglementation, vous devez communiquer à la Banque votre (vos) pays/territoire(s) de résidence fiscale et compléter si nécessaire les formulaires de l'administration fiscale américaine.

# ANNEXE II : PAIEMENT DES EFFETS DE COMMERCE, SAUF DESACCORD

## 1 - MANDAT

Vous donnez mandat au CCF, qui accepte de payer sans autre avis de votre part, par le débit de votre compte, les effets de commerce domiciliés aux caisses du CCF.

## 2 - VOTRE INFORMATION

### 2-1 Avis de domiciliation électronique

Si vous avez préalablement souscrit auprès du CCF un contrat d'échange télématique de données :

- sous protocole EBICS (profil T ou TS) et avez opté pour les options « Relevé de domiciliation LCR/BOR » et « Réponse aux Avis de domiciliation LCR/BOR »,
- Banque à distance en transfert de fichier, et êtes bien muni des protocoles de communication nécessaires et indiqués par le CCF, alors vous pouvez, sept jours calendaires avant leur date de règlement, vous informer auprès de la Banque à distance par l'obtention d'un avis de domiciliation électronique des effets de commerce dont le règlement doit s'effectuer.

Cet avis de domiciliation comporte toutes les indications nécessaires à l'identification desdits effets de commerce : nom du tireur ou du bénéficiaire, nature de l'effet, montant, date d'échéance, mention de l'acceptation s'il y a lieu.

CCF vous informe que tout ordre relatif à un effet de commerce adressé par vos soins via le contrat d'échange télématique de données visé ci-dessus annule l'ordre précédent concernant ce même effet et reçu de la même façon.

### 2-2 Avis de domiciliation « papier »

Lorsque vous n'avez pas préalablement souscrit auprès du CCF l'un des deux contrats d'échange télématique de données susvisés, alors vous recevez trois jours calendaires avant la date de règlement du (des) effet(s) en fonction des délais d'acheminement postal, par lettre simple, un avis de domiciliation papier indiquant les effets de commerce dont le règlement doit s'effectuer.

Cet avis de domiciliation comporte toutes les indications nécessaires à l'identification desdits effets de commerce : nom du tireur ou du bénéficiaire, nature de l'effet, montant, date d'échéance, mention de l'acceptation s'il y a lieu.

2-3 En tout état de cause, vous dégagez, par les présentes, le CCF de toute responsabilité lorsque l'inexécution de ses obligations résulte de tout événement pouvant raisonnablement être considéré comme indépendant de la volonté du CCF rendant temporairement ou définitivement impossible l'exécution du présent contrat, en particulier la survenance d'une catastrophe naturelle, la survenance d'une guerre, la commission d'actes de terrorisme, un mouvement social, un acte de gouvernement, un changement législatif ou réglementaire, une avarie matérielle ou énergétique.

En pareil cas, le CCF vous informera de la survenance de tels événements dès que possible. Les parties définiront alors ensemble la procédure de substitution à mettre en œuvre.

Par ailleurs, vous renoncez à toute action judiciaire à l'encontre du CCF lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du présent contrat résulte d'un défaut de votre organisation interne ou d'une faute de l'un de vos salariés. Dans ces hypothèses, vous en informerez immédiatement le CCF par écrit dès que vous en aurez connaissance.

Vous reconnaissez avoir été parfaitement informé par le CCF que c'est à vous qu'il appartient de vous assurer de la réalité des sommes dues et dont le paiement est effectué par la présentation des effets de commerce, le CCF étant déchargé de toute obligation à ce titre.

## 3 - REFUS DE PAIEMENT

Vous pouvez à tout moment refuser le paiement total ou partiel d'un ou de plusieurs effets de commerce se présentant au règlement sous réserve que cette décision de refus parvienne au CCF à compter de 15 heures la veille de la date de règlement de l'effet de commerce concerné jusqu'à J+5 jours ouvrés bancaires, J étant ladite date de règlement, dans les formes et conditions suivantes :

### AVIS DE DOMICILIATION ELECTRONIQUE

- par un ordre de votre part adressé au CCF à distance via le contrat d'échange télématique de données visé ci-dessus.

### AVIS DE DOMICILIATION PAPIER

- en retournant à votre agence CCF l'exemplaire de l'avis de domiciliation papier comportant sa décision de refus de paiement.

Vous vous interdisez d'utiliser d'autres moyens que ceux indiqués ci-dessus pour informer le CCF de votre décision de refus du paiement total ou partiel d'un effet de commerce, sous peine de son paiement par le CCF.

## 4 - PREUVE DU PAIEMENT

La preuve du paiement résultera suffisamment de l'écriture de débit correspondante inscrite à votre compte et tiendra lieu d'acquit.

# ANNEXE III : APPLE PAY

En complément des services décrits dans les Conditions Générales de votre compte, vous pouvez choisir d'utiliser la fonctionnalité de paiement Apple Pay (Apple Pay est une marque d'Apple Inc) développée par la société Apple et que nous distribuons, pour réaliser des paiements.

L'utilisation de cette fonctionnalité consiste à réaliser des paiements par carte, de proximité par le « sans contact » ou en ligne. Ils s'opèrent en utilisant un appareil de la marque Apple, et ne sont possibles que si vous détenez :

- un appareil de la marque Apple permettant l'authentification par reconnaissance faciale « Face ID » ou par empreinte biométrique appelée « Touch ID » (iPhone, ordinateur Mac compatible, iPad ou Apple Watch) compatible avec la fonctionnalité Apple Pay,
- ainsi qu'une carte de paiement.

Pour pouvoir l'utiliser, vous devez :

- avoir renseigné votre compte Apple appelé « compte iCloud » sur votre appareil,
- accepter les présentes conditions d'utilisation, Annexe à vos Conditions Générales de Banque dont les règles de fonctionnement s'appliquent également à ce service (en particulier son Annexe « Votre carte », les paiements réalisés par la fonctionnalité Apple Pay restant des paiements par carte).



Au préalable,

- vous devez identifier une ou plusieurs cartes (devant impérativement être à votre nom) dans un portefeuille numérique appelé « Cartes » qui relève de la responsabilité de la société Apple.

Les données de votre carte réelle ne sont jamais stockées dans le portefeuille Apple. Le numéro de carte que nous transmettons à la société Apple est celui d'une carte virtuelle. Un numéro est attribué à chaque appareil (iPhone, iPad, Mac Book Pro ou Apple Watch) pour une même carte. En cas de perte de l'un d'entre eux, seul le numéro de la carte qui est attribué à cet appareil sera bloqué.

Nous devons connaître votre numéro de téléphone mobile et votre adresse électronique pour pouvoir confirmer votre identité si nécessaire.

## COMMENT UTILISER LA FONCTIONNALITÉ APPLE PAY ?

Vous consentez au paiement et vous vous authentifiez	En paiement de proximité par le « sans contact »	En paiement en ligne
	En approchant votre appareil compatible du terminal de paiement sans contact du commerçant, et en validant par l'utilisation de la biométrie ou la saisie de votre code.	En sélectionnant la carte dans votre portefeuille Apple, et en validant par l'utilisation de la biométrie ou la saisie de votre code.
	Votre ordre de paiement est alors validé et irrévocable.	
Limites de paiement	Les plafonds d'utilisation de votre carte.	

### À NOTER

Ces conditions d'utilisation ne valent que pour les cartes que nous vous avons remises et que vous insérez dans ce portefeuille.

## LES CAS DE BLOCAGE DU SERVICE

En cas d'opposition ou de blocage de votre carte, elle ne pourra plus être utilisée dans votre portefeuille Apple. Les motifs énumérés dans vos Conditions Générales de Banque peuvent donc conduire à bloquer l'utilisation de votre portefeuille Apple.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte, vous devez impérativement nous prévenir au plus tôt afin que nous bloquions sur chaque appareil tous les numéros de cartes virtuelles générés à partir de cette carte.

### ATTENTION

Vous devez également déclarer immédiatement à la société Apple, par votre compte iCloud les cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre appareil.

Vous pouvez prendre l'initiative de retirer votre carte du service de paiement Apple Pay.

Vous devez aussi supprimer la fonctionnalité si vous vendez, donnez ou prêtez à un tiers votre appareil enregistré.

Lorsque votre appareil est déconnecté de votre compte Apple, il ne peut plus être utilisé pour payer par la fonctionnalité Apple Pay.

Si nous détectons un risque de fraude ou un non-respect des conditions générales d'utilisation du service, nous pouvons être amenés à suspendre la fonctionnalité de paiement Apple Pay. Vous en serez informé par tout moyen, comme vous serez informé de sa réactivation si nous sommes à l'origine du blocage. Le blocage peut porter sur l'ensemble de la fonctionnalité Apple Pay ou partiellement sur une carte, un utilisateur, une région géographique ou encore le mode de paiement (« de proximité » ou en ligne).

## RESPONSABILITÉS

Nous ne sommes responsables que pour les dommages causés par notre propre fait.

Nous ne sommes pas responsables :

- du fonctionnement du portefeuille Apple ni de la fonctionnalité de paiement Apple Pay,
- de l'interruption du service pour des raisons de force majeure ou autre motif légitime, comme la suspicion de fraude ou des règles de sécurité imposées,
- si vous faites une déclaration tardive à Apple, par exemple, en cas de perte de votre appareil,
- des paramétrages (codes, empreintes) enregistrés dans vos appareils.

Vous devez conserver la confidentialité de vos données (codes et données biométriques) permettant d'accéder au service, et assurer la sécurité de vos codes : les composer en toute discrétion, ne pas les communiquer (y compris sur demande téléphonique ou par courrier électronique), ni les noter ou les enregistrer.

Vous acceptez l'enregistrement de vos connexions et de vos opérations, et leur valeur de preuve jusqu'à preuve contraire.

Apple est responsable de la sécurité du portefeuille Apple et de la fonctionnalité de paiement Apple Pay. Vous pouvez consulter sa politique de sécurité sur le site <https://support.apple.com/fr-fr/101554>.

Nous pouvons vous les transmettre à tout moment sur simple demande.

## ANNEXE IV : CCF PRO MOYENS DE PAIEMENTS

Les garanties ci-dessous sont issues du contrat d'assurance collective n° MG01002 souscrit :

1. par le CCF, Société Anonyme au capital de 147 000 001 €, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257 - Siège social : CCF - 103, rue de Grenelle, 75007 Paris - intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 030 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). L'organisme chargé du contrôle de l'activité d'intermédiaire en assurance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

2. auprès de Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, siège social : 2, rue Vasco de Gama – Saint Herblain, 44931 Nantes Cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659, Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest – CS92459 – 75436 Paris Cedex 09.

3. par l'intermédiaire de Kereis Solutions, SAS au capital de 112 309 euros, dont le siège social est 112 avenue Kléber, 75116 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 524 114 600, courtier en assurances inscrit au registre de l'ORIAS sous le numéro 10 057 441 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09).

## 1. DÉFINITIONS

Les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Générales ont pour seule signification celle indiquée ci-après.

**Abus de confiance** : désigne le fait de disposer d'un bien appartenant à autrui de façon contraire à ce qui était convenu avec son propriétaire (Vous).

**Agression** : désigne un acte de violence provoquant des blessures physiques ou une contrainte physique, exercée volontairement par un tiers, en vue de vous voler quelque chose.

**Année d'assurance** : désigne la période comprise entre deux dates d'échéances annuelles consécutives. La première année d'assurance commence à la date de prise d'effet jusqu'à la première échéance annuelle.

**Article de maroquinerie** : désigne votre portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à main, serviette, sacoche, cartable.

**Assureur** : désigne Suravenir Assurances, défini par le terme « nous ».

**Banque** : désigne tout établissement de crédit ou institution ou service mentionné à l'article L518-1 du Code monétaire et financier, auprès duquel vous disposez d'un compte garanti dont vous êtes le titulaire ou co-titulaire, domicilié en France métropolitaine.

**Carte** : désigne votre carte bancaire de retrait et/ou de paiement et/ou de crédit attachée à votre compte garanti.

**Chèque** : désigne tout chèque dont vous êtes titulaire attaché à votre compte garanti.

**Clés** : désigne vos clés (y compris les télécommandes), et serrures des portes d'accès à vos locaux professionnels situés en France métropolitaine, des clés ou cartes de démarrage de vos véhicules professionnels, des clés de vos coffres bancaires loués par votre banque dans le cadre de votre activité professionnelle, à l'exclusion de toute autre clé ou verrou.

**Comptes garantis** : désigne tous vos comptes bancaires ouverts à titre professionnel dans le cadre de votre activité en tant qu'entrepreneur individuel dans tout établissement de crédit ou institution ou service mentionné à l'article L518-1 du Code monétaire et financier dont vous êtes le titulaire, domicilié en France métropolitaine, pour lesquels vous disposez de moyens de paiements (chéquiers, carte de paiements, cartes de retrait, cartes de crédit) émis par ces établissements.

**Papiers** : désigne la carte grise de votre véhicule à usage professionnel.

**Sinistre** : désigne la réalisation de l'événement susceptible de mettre en jeu une garantie de votre contrat durant sa période d'effet.

**Téléphone mobile** : désigne tout téléphone mobile dont vous êtes propriétaire, utilisé dans le seul cadre de votre activité professionnelle, acheté neuf ou reconditionné depuis moins de 36 mois.

**Tiers** : désigne toute personne autre que vous-même, votre conjoint ou concubin, vos ascendants ou descendants.

**Vous** : désigne vous-même, l'adhérent au présent contrat, titulaire du compte garanti, à l'exclusion d'un mandataire, agissant en qualité d'entrepreneur individuel dans le seul cadre de votre vie professionnelle.

Le contrat CCF Moyens de Paiements peut être souscrit à la seule condition que vous soyez détenteurs d'un compte à vue à titre professionnel auprès du CCF.

**Les garanties du présent contrat s'exercent par adhésion, dans les limites indiquées pour chaque garantie décrite ci-dessous.**

## 2. VOS GARANTIES

### 1. GARANTIE SÉCURITÉ CARTES / CHÈQUES

Pendant la période de validité de votre adhésion, nous garantissons vos pertes pécuniaires subies résultant de l'utilisation frauduleuse par un tiers :

- de vos chèques perdus ou volés
- de votre carte bancaire de retrait, de crédit ou de paiement, après intervention de l'établissement bancaire, conformément à l'article L.113-18 du Code monétaire et financier.

La garantie s'exerce :

- en cas de vol ou de perte de votre moyen de paiement pour les utilisations frauduleuses commises entre le moment de la perte ou du vol et la réception de votre opposition écrite et régulière par l'établissement émetteur des moyens de paiements concernés dans le monde entier,
- également dans le cadre de la falsification d'un chèque au-delà du délai de contestation de 2 mois auprès de l'établissement bancaire.

La garantie est accordée, par année d'assurance, dans la limite de :

- 4 000 € pour la carte,
- 4 000 € pour le chèque.

Le remboursement est effectué sur la base des montants émis avant opposition et débités sur le(s) compte(s) garanti(s), restant à votre charge conformément aux conditions générales qui vous ont été remises lors de la souscription de vos moyens de paiements.

L'ensemble des utilisations frauduleuses résultant d'un même vol ou d'une même perte constitue un seul et même sinistre.

La garantie « Sécurité cartes/chèques » ne couvre pas :

- les frais de refabrication de vos moyens de paiements,
- les opérations de paiements résultant d'un agissement frauduleux de votre part, ou si vous n'avez pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, à vos obligations contractuelles de sécurité, d'utilisation ou de blocage de votre carte.

### 2. GARANTIE SÉCURITÉ CLÉS, PAPIERS, MAROQUINERIE

Nous prenons en charge les frais engagés pour :

- le remplacement de vos papiers,
- le remplacement de vos articles de maroquinerie,
- l'ouverture de la porte, les frais de déplacements et la réfection ou le remplacement de vos clés, ainsi que les frais de remise

en état suite à effraction de vos coffres bancaires, dès lors qu'ils sont consécutifs au vol ou à la perte de vos moyens de paiements sur un compte garanti.

Le remboursement se fera à défaut ou en complément de l'assureur multirisques habitation ou automobile (remboursement de la franchise), sans prise en charge des autres postes de préjudice.

La garantie est accordée par année d'assurance, dans le monde entier, dans la limite de :

	Limite de la garantie
Clés et serrures	800 € TTC
Papiers	400 € TTC
Articles de maroquinerie	200 € TTC

La garantie « Sécurité clés, papiers, maroquinerie » ne couvre pas :

- le vol ou la perte isolé(e) des papiers, clés ou articles de maroquinerie non consécutif(ve) au vol ou perte de vos moyens de paiements sur un compte garanti,
- les clés ou papiers utilisés dans un cadre privé.

### 3. GARANTIE SÉCURITÉ VOL D'ESPÈCES

Nous prenons en charge le vol de vos espèces (monnaie métallique et billets de banque) retirées sur l'un de vos comptes garantis à l'aide d'un de vos moyens de paiements auprès d'un guichet bancaire ou d'un distributeur automatique, à la suite :

- d'une agression,
- d'un événement de force majeure tel que malaise, étourdissement, perte de connaissance ou accident de la circulation.

La garantie est accordée si l'événement à l'origine du vol survient dans les 24 heures maximum suivant le retrait d'espèces. La garantie est accordée dans le monde entier, dans la limite du retrait effectué et d'un plafond de 800 € (huit cent euros) par année d'assurance.

La garantie « Sécurité vol d'espèces » n'est pas accordée en cas de vol :

- portant sur des espèces autres que celles ayant fait l'objet du retrait,
- commis par l'un de vos proches (conjoint, concubin, partenaire de PACS, ascendant, descendant).

### 4. GARANTIE SÉCURITÉ TÉLÉPHONE MOBILE

Nous prenons en charge le remboursement (prix d'achat) de votre téléphone mobile acheté neuf ou reconditionné depuis moins de 36 mois, à la suite :

- d'un vol avec agression par un tiers,
- d'un vol par effraction d'un local, d'un bien mobilier ou d'un véhicule terrestre à moteur (la garantie ne sera pas accordée si le téléphone mobile est visible de l'extérieur),
- ainsi que le remboursement des communications frauduleuses consécutives au vol du téléphone mobile effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures suivant le vol.

La garantie est accordée, dans le monde entier, dans la limite de 200 € TTC (deux cent euros) par année d'assurance pour

le téléphone mobile et 500 € TTC (cinq cent euros) par année d'assurance pour les communications frauduleuses.

La garantie « sécurité téléphone mobile » n'est pas accordée dans les circonstances suivantes :

- la simple perte, la disparition, le bris accidentel de votre téléphone mobile,
- le vol de votre téléphone mobile acheté depuis plus de 3 ans.

## 3. EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Votre contrat ne couvre pas les sinistres :

- découlant d'une activité politique, syndicale ou associative,
- causés par vous-même, intentionnellement ou avec votre complicité, ou par votre conjoint, concubin, vos ascendants et descendants ou toute autre personne abusant de votre confiance,
- sur les comptes ouverts à titre privé ainsi qu'aux moyens de paiements qui leur sont associés,
- dont l'origine est antérieure à la prise d'effet du contrat.

## 4. L'INDEMNISATION EN CAS DE SINISTRE

### 1. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES

Dès que vous constatez la perte ou le vol de votre carte ou de votre chéquier, vous devez faire opposition et le signaler auprès des autorités dans les 48 heures. La perte de vos papiers, clés et articles de maroquinerie doit aussi être mentionnée dans votre déclaration de perte ou dépôt de plainte et être déclarée à Suravenir Assurances dans les 2 jours ouvrés en cas de vol et 5 jours ouvrés en cas de perte. A défaut, si l'assureur subit un préjudice, vous perdez le bénéfice de vos garanties.

Sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez, en cas de vol de votre téléphone mobile, faire suspendre le plus rapidement votre ligne auprès de votre opérateur de téléphonie, et faire un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

Nous pouvons être amenés à appliquer une déchéance sur l'ensemble de vos garanties si, à l'occasion d'un sinistre :

- vous faites une fausse déclaration portant sur les causes, les circonstances et les conséquences du sinistre,
- vous prétendez détruits ou volés des objets n'existant pas au moment du sinistre ou n'ayant pas été détruits ou volés,
- vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,
- vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

### 2. LES DOCUMENTS À TRANSMETTRE EN CAS DE SINISTRE

Dans le cas d'un vol ou d'une perte de vos moyens de paiements garantis, et après avoir fait opposition auprès de l'établissement auprès duquel vous détenez les moyens de paiements sur le compte garanti, vous devez déclarer votre sinistre auprès de Suravenir Assurances, soit :

- par courrier électronique : [monsiniestreamp@clientsa.fr](mailto:monsiniestreamp@clientsa.fr)

- par téléphone au : 0 970 820 274 - choix 2 -  
(appel non surtaxé, coût selon opérateur)

Lors de votre déclaration auprès de Suravenir Assurances nous vous demandons de bien vouloir indiquer vos nom / prénom / numéro de contrat, ainsi que les circonstances du sinistre.

Selon la garantie impactée, des justificatifs vous seront demandés pour la bonne gestion de votre sinistre, et notamment :

#### **Garantie Sécurité cartes / chèques**

- la copie de l'opposition écrite auprès de l'établissement bancaire du compte garanti,
- l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration de perte ou dépôt de plainte faite auprès des autorités compétentes et la copie du procès-verbal,
- la copie des chèques frauduleux recto/verso,
- la copie de vos relevés de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire, attestant des débits frauduleux (entre le moment de la perte ou du vol des moyens de paiements et de la date de réception de l'opposition écrite),
- l'attestation de refus de prise en charge de la banque adverse (à réclamer à votre agence bancaire).

En cas de contestation sur la date de réception de l'opposition écrite par l'établissement émetteur des moyens de paiements concernés, l'assureur se réserve le droit de lui demander la copie de l'opposition écrite munie du cachet de réception.

#### **Garantie Sécurité clés, papiers, maroquinerie**

- l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration de perte ou de vol de vos papiers faite auprès des autorités (gendarmerie, police, préfecture, mairie ...),
- la copie des nouveaux papiers recto-verso et les originaux des factures correspondant aux frais engagés,
- l'original ou la copie des factures d'ouverture, de réfection des clés et/ou remplacement des serrures avec la mention « remplacement à l'identique » apposée par le serrurier,
- lorsqu'il s'agit des clés d'un véhicule, la facture devra mentionner l'immatriculation du véhicule et devra être accompagnée d'une copie de la carte grise,
- lorsqu'il s'agit des clés d'un coffre bancaire : la copie des factures d'effraction et de remise en état du coffre bancaire,
- la facture d'origine de l'article de maroquinerie perdu ou volé ou l'original de la facture d'achat libellée à votre nom correspondant à son remplacement par un article équivalent.

#### **Garantie Sécurité vol d'espèces**

- la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant l'agression auprès des autorités compétentes et mentionnant les actes de violence physique subis ainsi que le montant des espèces dérobées (un certificat médical constatant l'agression ou des témoignages écrits de personnes ayant vu l'agression pourront également être demandés),
- la copie de votre relevé de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire sur lequel figure le retrait,
- en cas d'événement de force majeure : la copie du rapport établi par l'autorité ayant constaté l'événement (ex : rapport de

police, rapport d'intervention des pompiers) ou une attestation médicale.

#### **Garantie Sécurité téléphone mobile**

- l'original de la facture d'achat nominative mentionnant le numéro IMEI du téléphone mobile volé,
- lorsqu'il s'agit d'un vol suite à agression : l'original ou la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant l'agression auprès des autorités compétentes et mentionnant les actes de violence physique subis et le vol de votre téléphone faite auprès des autorités mentionnant le numéro IMEI de l'appareil (un certificat médical constatant l'agression ou des témoignages écrits de personnes ayant vu l'agression pourront également être demandés),
- lorsqu'il s'agit d'un vol suite à effraction : l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration d'effraction et du vol de votre téléphone faite auprès des autorités mentionnant le numéro IMEI de l'appareil,
- la copie de la confirmation de mise en opposition de la carte SIM,
- la copie détaillée des communications frauduleuses.

### **3. LE PAIEMENT DE VOS INDEMNITÉS**

Le paiement de vos indemnités intervient dans les 30 jours de l'accord amiable ou de la décision judiciaire définitive, le versement étant effectué directement sur le compte à vue renseigné sur le présent contrat pour le paiement de votre cotisation. Ce délai ne court que du jour où vous avez justifié de votre qualité à recevoir l'indemnité, de la réception de l'ensemble des pièces à fournir, et en cas d'opposition, du jour de la mainlevée ou de l'autorisation de payer.

Le remboursement se fait en premier lieu pour les moyens de paiements émis par le CCF et en second lieu pour tous les autres moyens de paiements.

### **4. SUBROGATION ET RECOURS APRÈS SINISTRE**

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre et jusqu'à concurrence des indemnités versées. Cela signifie que nous avons un recours contre tout responsable du sinistre dans la limite de vos propres droits et actions pour récupérer le montant de l'indemnité versée. Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré ou du bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assureur, la garantie de ce dernier cesse d'être engagée, et à ce titre, l'assuré ou le bénéficiaire devront rembourser l'assureur de toute indemnisation perçue.

### **5. CUMUL D'ASSURANCE**

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, nous faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

Toutefois, si plusieurs assurances couvrant le même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dolosive, le contrat d'assurance sera nul et l'assureur peut demander des dommages et intérêts.

Lorsque ces assurances ont été contractées sans fraude, en cas de sinistre et de cumul d'assurance ayant le même

objet, le même risque et le même intérêt, vous serez indemnisé (voir tableau page suivante) par chacune d'elles dans les limites des garanties des contrats souscrits et de l'article L.1211 du Code des assurances. Le bénéficiaire du contrat pourra obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

## 5. LA VIE DE VOTRE CONTRAT

### 1. PRISE D'EFFET, DURÉE DE VOTRE CONTRAT

Votre contrat est formé dès la signature des Conditions Particulières. Il est valable jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée également sur vos Conditions Particulières. Il se renouvelle ensuite automatiquement par tacite reconduction chaque année.

### 2. COTISATION

#### Le règlement de vos cotisations

La cotisation de votre contrat est prélevée annuellement directement sur le compte garanti mentionné sur vos Conditions Particulières. Si nous augmentons le tarif du contrat « CCF Pro Moyens de Paiements », votre nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale.

#### Procédure en cas de non-paiement

(article L.113-3 du Code des assurances)

En cas de non-paiement de vos cotisations dans les délais impartis, nous vous adressons une lettre recommandée valant mise en demeure en application de l'article L. 113-3 du Code des assurances à votre dernier domicile connu.

Les effets de cette lettre sont les suivants :

- l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,
- des frais de recouvrement sont exigibles,
- en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues. La suspension de garantie pour non-paiement de cotisation ne vous dispense pas de payer vos cotisations. La remise en vigueur de votre contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de votre cotisation et des frais de recouvrement associés. La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour de votre paiement. Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure et de la suspension des garanties,
- après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.

Nous conservons, même après résiliation, le droit de procéder au recouvrement de la cotisation impayée en exécution du contrat.

Un règlement effectué après le délai de 40 jours n'entraîne en aucun cas la remise en vigueur du contrat.

### 3. CAS ET CONDITIONS DE RÉSILIATION

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Il est possible de le résilier dans les cas et selon les modalités suivantes :

#### Cas de résiliation



MOTIF DE LA RÉSILIATION	PAR QUI ?	CONDITIONS	DATE DE PRISE D'EFFET DE LA RÉSILIATION	ARTICLES DU CODE DES ASSURANCES
Opposition au renouvellement par tacite reconduction, à chaque échéance annuelle	Le souscripteur ou Nous	Délai de préavis à respecter : - le souscripteur : 1 mois - nous : 2 mois	La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée sur les Conditions Particulières ou le lendemain de la date de notification à l'assureur.	L. 113-12
En cas de changement : - de domicile, - de situation ou régime matrimonial, - de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle	Le souscripteur ou Nous	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement, sous réserve que le changement invoqué affecte la nature du risque garanti	La résiliation prend effet 1 mois après notification, indiquant la date et la nature de l'événement invoqué	L. 113-16
En cas de résiliation par Suravenir Assurances de l'un de vos contrats après sinistre	Le souscripteur	Vous pouvez dans le délai de 1 mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de Suravenir Assurances	La résiliation prend effet 1 mois à dater de la notification à l'assureur.	R. 113-10
Diminution du risque	Le souscripteur	Vous pouvez résilier si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque en cours de contrat	La résiliation prend effet 30 jours après la demande notifiée à l'assureur	L. 113-4
Aggravation du risque	Nous	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque	La résiliation prend effet 10 jours après que celle-ci vous ait été notifiée ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur	L. 113-4
Omission ou déclaration inexacte non intentionnelle	Nous	L'assureur peut résilier si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre	La résiliation prend effet 10 jours après sa notification	L. 113-9
Non-paiement de la cotisation	Nous	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure	La résiliation prend effet 40 jours après l'envoi de la lettre recommandée valant mise en demeure	L. 113-3
Résiliation après sinistre	Nous	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu connaissance du sinistre	La résiliation prend effet 1 mois après la notification faite par l'assureur	R. 113-10
En cas de décès du souscripteur	L'héritier ou Nous	L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à compter du jour où l'attributaire du bien a demandé le transfert du contrat à son nom	Le contrat d'assurance continue à produire ses effets tant qu'il n'a pas été résilié par l'héritier	L. 121-10
Retrait de l'agrément par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)	De plein droit		La résiliation prend effet le quarantième jour à midi à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'ACPR prononçant le retrait	L. 326-12
Clôture du compte à vue ouvert auprès du CCF	Le souscripteur	Vous pouvez résilier votre contrat en cas de clôture du compte à vue détenu auprès du CCF sur lequel vous détenez les moyens de paiements garantis	La résiliation prend effet au jour de la clôture de votre compte à vue	
Résiliation du contrat collectif par le CCF ou l'assureur	De plein droit	La résiliation du contrat est automatique si le CCF ou l'assureur résilie le contrat collectif	La résiliation prend effet à la date de la résiliation du contrat collectif	

## Conditions de résiliation

Lorsque vous avez la faculté de résilier le contrat, vous pouvez le faire à votre choix :

- par courrier papier ou courrier électronique à votre intermédiaire ou à défaut à l'assureur,
- par une déclaration faite contre récépissé,
- par acte extrajudiciaire,
- par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription de votre contrat.

Lorsque nous résilions votre contrat, nous devons vous le notifier par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

## Conséquences de la résiliation sur la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de cotisation afférente à la période suivant la date d'effet de la résiliation ne nous est pas acquise. Elle doit vous être remboursée. Toutefois, en cas de résiliation pour non-paiement des cotisations, cette portion de cotisation, jusqu'à l'échéance annuelle suivante, nous est due à titre d'indemnité de résiliation (Article L 113-3 du Code des assurances).

## 4. PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'événement qui en est à l'origine. La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou l'assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, aux termes de l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- 1° en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- 2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

Par dérogation à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit : « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- toute demande en justice, même en référé (article 2241 à 2243 du Code civil),
- tout acte d'exécution forcée (article 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- l'impossibilité d'agir,
- la minorité,
- le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- une mesure d'instruction,
- une action de groupe.

## 5. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

## 6. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par Suravenir Assurances, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

Elles sont nécessaires au traitement de votre contrat pour les finalités suivantes : souscription et gestion de vos contrats d'assurance, gestion de vos sinistres et évaluation de votre satisfaction, gestion et évaluation du risque d'assurance, réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, information et prospection commerciale, conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, lutte contre la fraude. À ce titre vous êtes susceptible d'être inscrit sur une liste de personnes présentant un risque de fraude par Suravenir Assurances.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté. La prospection commerciale repose sur votre consentement et n'est pas nécessaire à l'exécution de votre contrat. Aussi, vous avez la liberté de consentir ou non au traitement de vos données à cette fin.

Des traitements automatisés peuvent être effectués, y compris de profilage : vous pouvez dans ce cas, obtenir une intervention humaine par le responsable de traitement.

Le traitement est réalisé par le responsable de traitement sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, du respect des obligations légales ou réglementaires, du consentement lorsque celui-ci est requis ou de ses intérêts légitimes lorsque cela est justifié.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe intervenant dans le cadre du contrat.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union Européenne ou non membres de l'Union Européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mises en œuvre. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour le traitement de certaines données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve que ce retrait de consentement n'entrave pas le traitement de données nécessaires à la conclusion, la gestion ou l'exécution du contrat.

Vos options d'acceptation ou de refus de prospection commerciale ont été collectées lors de votre entrée en relation avec le CCF. Si vous souhaitez les modifier, nous vous invitons à vous connecter sur votre espace privé de banque en ligne ou à contacter votre conseiller.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles l'assureur est tenu.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données :

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement,
- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- d'un droit d'effacement et de limitation des informations vous concernant.

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : [cil@suravenir-assurances.fr](mailto:cil@suravenir-assurances.fr) ou un courrier à Suravenir Assurances, Service traitant les demandes Informatique et Libertés, 44931 Nantes Cedex 9.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez vous reporter à la politique des données personnelles disponible sur le site Internet de Suravenir Assurances.

## 7. RÉCLAMATIONS

Suravenir Assurances et le CCF se sont dotés d'un dispositif de traitement des réclamations clients décrit ci-dessous

Sachez que constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée. Dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations, nous nous engageons :

- à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
- à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois.

### Vos interlocuteurs privilégiés dans le cadre d'une réclamation

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit, aux coordonnées mentionnées ci-dessous.

Vous pouvez adresser votre réclamation aux interlocuteurs suivants :

- pour une réclamation relative à la gestion d'un sinistre en cours : votre interlocuteur est le Service Indemnisation de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation soit :

- par téléphone au 0 970 820 274 - choix 2 -

(appel non surtaxé, coût selon opérateur)

- par courrier électronique à l'adresse suivante : [monsinistreaup@clientsa.fr](mailto:monsinistreaup@clientsa.fr)

- par courrier papier à l'adresse suivante : Suravenir Assurances Service Indemnisation 44931 Nantes cedex 9.

Si la réponse ou la solution apportée par nos services ne vous satisfait pas et que le désaccord persiste, vous pouvez :

- solliciter un réexamen de votre demande à Suravenir Assurances :

- par courrier papier à l'adresse suivante : Relations Clientèle Suravenir Assurances - 44931 Nantes cedex 9

- par courrier électronique à l'adresse suivante : [relationsclientele@suravenir-assurances.fr](mailto:relationsclientele@suravenir-assurances.fr)

- contacter le Médiateur de l'assurance, personnalité indépendante.

Ce dernier peut être saisi en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite qu'il ait été ou non répondu.

Vous pouvez le contacter :

- par courrier électronique (canal à privilégier) sur le site Internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

- par courrier papier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9

Pour plus d'information vous pouvez consulter la charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site Internet : [www.mediation-assurances.org](http://www.mediation-assurances.org)

## 8. PREUVE - DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS

Le souscripteur accepte expressément que le contrat conclu sous format papier puisse être dématérialisé et conservé sur support électronique. Les contrats et documents conclus et/ou conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les parties sauf preuve contraire.

Le souscripteur s'engage à conserver à son niveau l'exemplaire des Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales qui lui ont été remises.

## 9. NULLITÉ D'UNE DISPOSITION CONTRACTUELLE

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses. Le présent contrat a un caractère « intuitu personae ». Le souscripteur ne pourra en céder ou en transférer les droits et obligations.

## 10. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de votre espace personnel du site de votre banque, de la signature et de l'archivage des documents électroniques. Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration, etc.). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

Lorsque votre identité a été vérifiée :

- vous prenez connaissance des documents d'information précontractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et
- vous pouvez signer électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés que ce soit en ligne (via application, site web, etc.) ou en agence (tablette tactile, écran autre, etc.).

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS ou par message vocal. Votre validation pourra aussi résulter de la saisie de votre mot de passe, de votre code secret de carte bancaire ou de l'apposition de votre signature sur écran tactile ou tout autre élément biométrique d'authentification que nous pourrions mettre en œuvre (avec votre accord préalable).

Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Pour les contrats souscrits en ligne, un message de confirmation vous sera envoyé dans votre « Espace Client Pro CCF » ou sur votre courriel personnel.

Le document électronique signé sera archivé, pendant la durée légale de conservation, sur un support numérique, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

Une copie du document sera accessible pendant sa durée de conservation dans votre espace e-documents, sous la forme de fichier pdf. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

Votre contrat ne couvre pas le vol des fonds non enregistrés par vous dans le journal de caisse ou sur le récapitulatif comptable.

Constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel : dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas

une réclamation (extrait de la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

### ATTENTION

La présente fiche d'information vous est délivrée en application de l'article L112-2 du Code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de Responsabilité civile dans le temps. Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

L'Adhérent doit également déclarer le Sinistre auprès de son Assureur Multirisque Habitation.

## ANNEXE V : PROCÉDURE D'OUVERTURE DU LIVRET A

Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul Livret A ou d'un seul Compte Spécial sur Livret du Crédit Mutuel (article L. 221-3 du Code monétaire et financier).

Sans préjudice de l'imposition des intérêts indûment exonérés, les personnes physiques qui ont sciemment ouvert un Livret A en contravention des dispositions de l'article L. 221-3 du Code monétaire et financier sont passibles d'une amende fiscale égale à 2 % de l'encours du livret surnuméraire (article 1739A du Code général des impôts).

L'établissement de crédit qui est saisi d'une demande d'ouverture d'un Livret A est tenu de vérifier préalablement à cette ouverture, auprès de l'administration fiscale, si la personne détient déjà un Livret A ou un Compte Spécial sur Livret du Crédit Mutuel.

Aucun Livret A ne peut être ouvert avant la réponse de l'administration fiscale à l'établissement de crédit. À cette fin, en cas de demande d'ouverture d'un Livret A, l'établissement de crédit transmet à l'administration fiscale les informations suivantes :

- 1 - le nom, le prénom, le sexe, la date et le lieu de naissance du client, lorsqu'il s'agit d'une personne physique,
- 2 - le numéro SIRET ou la raison sociale et l'adresse du client, lorsqu'il s'agit d'une personne morale.

La personne qui demande l'ouverture du Livret A précise à l'établissement de crédit si elle autorise ou non l'administration fiscale à communiquer à celui-ci les informations permettant, le cas échéant, d'identifier le ou les livret(s) préexistant(s). Si l'administration fiscale y est autorisée, l'établissement de crédit communiquera ensuite au demandeur les informations qu'il aura reçues.

Le demandeur ne peut s'opposer à ce que l'administration fiscale informe l'établissement de crédit de la seule existence d'autres Livrets A détenus par lui. Lorsque, suite à sa saisine, l'administration fiscale répond qu'aucun autre Livret A ou Compte Spécial sur livret du Crédit Mutuel ne préexiste, alors l'établissement de crédit

procède à l'ouverture du Livret A dès qu'il a connaissance de cette réponse.

Lorsque l'administration fiscale répond qu'un ou plusieurs autre(s) Livret(s) A ou Compte(s) Spécial(aux) sur Livret du Crédit Mutuel préexiste(nt), et qu'elle n'a pas été autorisée à communiquer les informations y afférent à l'établissement de crédit, celui-ci n'est pas autorisé à ouvrir le livret A demandé et en informe le demandeur.

Dans ce cas toute nouvelle demande d'ouverture d'un Livret A effectuée par le demandeur auprès de l'établissement de crédit donnera lieu à une nouvelle interrogation préalable de l'administration fiscale.

Lorsque l'administration fiscale répond qu'un ou plusieurs autre(s) Livret(s) A ou Compte(s) Spécial(aux) sur Livret du Crédit Mutuel préexiste(nt), et qu'elle a été autorisée à communiquer les informations y afférent à l'établissement de crédit, celui-ci n'est pas autorisé à ouvrir le livret demandé. Dans ce cas, l'établissement de crédit informe le demandeur qu'il a le choix entre renoncer à sa demande d'ouverture ou procéder par lui-même à la clôture du (des) livret(s) préexistant(s), et lui adresse un formulaire pour exercer son choix.

Si le demandeur choisit de procéder par lui-même à la clôture du (des) livret(s), l'établissement de crédit ne pourra ensuite procéder à l'ouverture du nouveau Livret A, sans interroger de nouveau l'administration fiscale, qu'après avoir reçu confirmation de la clôture de chaque livret préexistant dans le délai maximum de 3 mois à compter de la date de la demande.

Le demandeur pourra attester de la clôture d'un d'un Livret A ou d'un Compte Spécial sur Livret du Crédit Mutuel par la production à l'établissement de crédit :

- soit du relevé de compte mentionnant la clôture du livret,
- soit de l'attestation ou la lettre de clôture délivrée par l'établissement de crédit dans les comptes duquel est ouvert le livret,
- soit la présentation du livret mentionnant la clôture,
- soit de l'attestation de non-détention délivrée par l'établissement de crédit dans les comptes duquel l'administration fiscale a indiqué qu'était ouvert le livret.

Si le demandeur choisit de renoncer à sa demande, toute demande d'ouverture d'un Livret A qu'il effectuera ultérieurement auprès de l'établissement de crédit donnera lieu à une nouvelle interrogation préalable de l'administration fiscale.

Si le demandeur ne renvoie pas à l'établissement de crédit le formulaire faisant état de son choix, il sera considéré comme ayant renoncé à sa demande s'il ne communique pas à l'établissement de crédit le(s) justificatif(s) de son (ses) livret(s) préexistant(s) dans les 3 mois suivant l'établissement de sa demande d'ouverture d'un nouveau Livret A.

Lorsqu'elle ne donne pas lieu à l'ouverture du Livret dans le délai de 3 mois suivant son établissement, la demande d'ouverture est annulée par l'établissement de crédit. Au-delà de ce délai, toute nouvelle demande d'ouverture d'un Livret A donne lieu à l'interrogation préalable de l'administration fiscale.

Le demandeur qui, suite à l'interrogation de l'administration fiscale, a été informé que celle-ci a transmis à l'établissement de crédit des informations concernant plusieurs Livrets A qu'il détient par ailleurs, doit effectuer les formalités nécessaires auprès du ou des

établissements de crédit dans les comptes duquel ou desquels les Livrets A ou Comptes Spéciaux sur Livret du Crédit Mutuel sont ouverts afin de n'en conserver qu'un seul, alors même qu'il renoncerait à sa demande d'ouverture d'un Livret A.

Lorsque l'établissement de crédit obtient la confirmation que le demandeur ne détient pas/plus de Livret A ou Compte Spécial sur Livret du Crédit Mutuel, il procède immédiatement à l'ouverture du Livret A demandé, sous réserve qu'un versement initial d'un montant minimum de 10 € soit réalisé.

Le demandeur peut réaliser un versement initial supérieur à 10 €, mais dans la limite du plafond légal de versement.



# ANNEXE VI : FORMULAIRE D'INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS	
La protection des dépôts effectués auprès du CCF est assurée par :	Le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR).
Si vous avez plusieurs dépôts dans le même établissement de crédit :	100 000 € par déposant et par établissement de crédit <sup>(1)</sup> .
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 €.
Autres cas particuliers :	Voir note <sup>(2)</sup> .
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	Sept jours ouvrables <sup>(3)</sup> .
Monnaie de l'indemnisation :	Euros.
Correspondant :	Fonds de Garantie des Dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire, 75009 Paris Téléphone : 01 58 18 38 08 Courriel : <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site Internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a>

## Informations complémentaires

**(1)** Limite générale de la protection : si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du Code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors livret A, livret de développement durable et solidaire et livret d'épargne populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

**(2)** Principaux cas particuliers : les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les livrets A, les livrets de développement durable et solidaire (LDDS) et les livrets d'épargne populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

**(3)** Indemnisation : le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du Code monétaire et financier. Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible. La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

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

## Autres informations importantes

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

# ANNEXE VII : NOTICE D'INFORMATION RELATIVE AUX CONTRATS CONCLUS AU MOYEN D'UNE VENTE À DISTANCE ET/OU SUITE À UN ACTE DE DÉMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER

## DÉFINITION DES DEUX RÉGIMES

### Le démarchage bancaire ou financier

Le démarchage bancaire ou financier consiste en :

- une prise de contact non sollicitée, par quelque moyen que ce soit, avec une personne physique ou morale déterminée, en vue d'obtenir, de sa part, un accord sur la réalisation ou la fourniture d'une opération bancaire ou financière,
- un déplacement du démarcheur de la Banque, en vue des mêmes fins, au domicile des personnes, sur leur lieu de travail ou dans les lieux non destinés à la commercialisation de produits, instruments et services financiers, quelle que soit la personne à l'initiative de la démarche.

### La vente à distance de services financiers

La vente à distance d'un service financier consiste pour la Banque à conclure avec son client, personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, le contrat relatif à ce service totalement à distance, c'est-à-dire :

- hors la présence physique et simultanée des parties,
- en utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance (courrier, téléphone, Internet, fax...),
- du stade de la relation précontractuelle jusqu'à la conclusion du contrat.

Seule la conclusion de la première convention de service s'il y a lieu est concernée et non les opérations qui en découlent.

S'il s'agit d'un contrat renouvelable par tacite reconduction, seul le contrat initial est concerné.

Dans le cadre de la relation contractuelle, le client peut changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

## L'INFORMATION

### L'information pré-contractuelle

Le client est informé des caractéristiques du produit ou service faisant l'objet de la proposition de contracter au moyen des documents d'information prévus par la réglementation et/ou d'une fiche d'information commerciale, ainsi que par les documents présentant les Conditions Générales et Tarifaires qui lui sont applicables. Ces documents, rédigés en français, sont remis en mains propres, adressés au client ou bien encore disponibles sur le site Internet de la Banque, selon la technique de communication utilisée.

### Les contrats

Les contrats relatifs aux produits et services proposés par la Banque peuvent être conclus, dans ses locaux, au domicile du client ou en tout autre lieu convenu avec lui. Lorsqu'il est conclu à distance, le lieu de conclusion du contrat est celui du lieu de situation de l'agence de la Banque qui tient le compte principal du client.

Les contrats sont rédigés en français et sont soumis au droit français, sauf accord particulier entre les parties. Les contrats sont communiqués au client préalablement à tout engagement de sa part et se composent :

- des Conditions Particulières contenant les modalités spécifiques du compte, produit ou service souscrit, le prix total ainsi que les modalités de conclusion du contrat (lieu et date de conclusion, modes de paiement...),
- des Conditions Générales de Banque et Conditions générales applicables au compte, produit ou service souscrit. Elles complètent les Conditions Particulières. Elles peuvent être contenues dans plusieurs documents et précisent les droits contractuels de résiliation, les procédures de réclamation et de recours,
- de tout document supplémentaire prévu, le cas échéant, au contrat pour sa conclusion, ainsi qu'un bordereau de rétractation.

Lorsque la technique de communication ne permet pas de transmettre les documents sus-visés avant la conclusion du contrat demandée par le client, les documents d'information et les conditions contractuelles lui sont adressés par écrit immédiatement après la conclusion du contrat. À tout moment au cours de la relation contractuelle, le client qui en fait la demande peut recevoir les conditions contractuelles sur un support papier.

### Le droit de rétractation

Le client Professionnel dispose d'un droit de rétractation (« droit de renonciation » s'il s'agit d'un contrat d'assurance) en cas de conclusion d'un contrat avec la Banque à distance ou hors établissement, lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du client et que le nombre de salariés qu'il emploie est inférieur ou égal à cinq.

Le délai de rétractation est de 14 jours calendaires révolus. Le délai commence à courir :

- soit à compter du jour où le contrat est conclu ou, s'agissant des contrats d'assurance-vie conclus à distance, à compter de celui où l'intéressé est informé de la conclusion du contrat,
- soit à compter du jour où le client dispose de l'ensemble des éléments d'information et des conditions contractuelles si ce jour est postérieur à la conclusion du contrat.

### L'exercice du droit de rétractation et ses conséquences

Le client peut exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit adresser sa demande par courrier à l'adresse mentionnée sur le bordereau mis à sa disposition par La Banque, dans le délai correspondant à la situation dans laquelle il se trouve. Le Client doit restituer à La Banque dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de celui où il communique à La Banque sa volonté de se rétracter, toute somme et tout bien qu'il a reçus de cette dernière. Le Client est tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni.

Lorsque la Banque reçoit la demande de rétractation du Client, elle est tenue de lui rembourser, au plus tard dans les 30 jours, toutes les sommes perçues en exécution du contrat à l'exception de celles dues au titre de la période précédant la rétractation ; la somme est productive d'intérêts au taux légal si le contrat a été conclu à distance et que la Banque ne respecte pas ce délai.

#### Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du client, avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation,
- aux polices d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à 1 mois,
- aux contrats d'assurance couvrant les dommages causés aux tiers par les véhicules terrestres à moteur et leurs remorques ou semi-remorques,
- aux services de réception-transmission et exécution d'ordres pour le compte de tiers ainsi qu'à la fourniture d'Instruments Financiers. En revanche, si le contrat portant sur ces services ou la fourniture de Titres Financiers ou la fourniture de titres financiers a été conclu dans le cadre d'un acte de démarchage par déplacement physique au domicile du client, ou sur son lieu de travail ou dans tout autre lieu non destiné à la commercialisation, le démarcheur ne peut recueillir ni ordre ni fonds du client avant l'expiration d'un délai de réflexion de 48 heures courant le lendemain du jour où le démarcheur aura remis au client un récépissé établissant la communication des informations prévues par la loi.

## L'EXÉCUTION DU CONTRAT

#### Vente à distance

Les contrats conclus à distance ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant l'arrivée du terme du délai de rétractation sans que le client en ait fait la demande.

Cette demande peut résulter de toute première utilisation du produit ou service objet du contrat conclu, réalisée à l'initiative du client, telle que notamment un versement de fonds, un déblocage de crédit...

#### Démarchage

Les contrats résultant d'un acte de démarchage et portant sur les services de conservation ou d'administration de Titres Financiers et de gestion de portefeuille pour le compte de tiers ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant le terme du délai de rétractation, même si le client en fait la demande.

Si le client demande l'exécution du contrat sans attendre la fin du délai de rétractation et qu'il exerce néanmoins son droit de rétractation, il reste tenu au paiement proportionnel du service financier dont il a effectivement bénéficié, conformément aux Conditions Tarifaires de la Banque en vigueur ou aux dispositions du contrat, à l'exclusion de toute pénalité.

## ANNEXE VIII : LEXIQUE DES SERVICES LIÉS À VOTRE COMPTE

### LISTE DES SERVICES LES PLUS REPRÉSENTATIFS RATTACHÉS À UN COMPTE DE PAIEMENT

**Abonnement à des services de banque à distance** (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la clientèle et utilisant les nouvelles technologies (Internet, téléphone...) pour réaliser à distance - tout ou partie - des opérations sur le compte bancaire.

**Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS** : le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

**Tenue de compte** : l'établissement tient le compte du client. Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, au jour le jour.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement international à débit différé)** : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

**Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique)** : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

**Retrait d'espèces** (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) : le client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

**Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement** : le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

**Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel)** : l'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte, à titre occasionnel.

**Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA)** : le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier.

Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

**Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) :** le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce client de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

**Commission d'intervention :** somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

# ANNEXE IX : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation dans le cadre d'une souscription de produit ou service réalisée à la suite d'un acte de démarchage bancaire ou financier.

Vous pouvez exercer ce droit, si vous le souhaitez, en remettant en mains propres à votre Agence CCF une copie renseignée et signée du formulaire ci-dessous, ou en l'adressant par lettre recommandée avec avis de réception, dans le délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat.

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

EN CAS DE DEMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER (art. L 341-16 du Code monétaire et financier)

Identification client : .....

Désignation du contrat : .....

N° de contrat : .....

Cette rétractation doit être adressée avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat, lisiblement et parfaitement remplie.

Je soussigné (Nom, Prénom) : .....

déclare renoncer au contrat de .....

(nom du produit ou service proposé par voie de démarchage pour lequel le client a signé le contrat)

que j'ai conclu le (date) .....

avec (nom de l'organisme ayant commercialisé le produit ou le service) .....

Date : .....

Signature du client :

Les conditions d'exercice du droit de rétractation sont précisées dans la « Notice d'information relative aux contrats conclus suite à un acte de démarchage bancaire ou financier et/ou au moyen de vente à distance » à laquelle il convient de se référer (cf. annexe VII).



# Comment souscrire ou en savoir plus ?

Appelez ou prenez RDV avec votre conseiller CCF

Contactez le Centre de Relations Clients : **01 55 69 74 74** (prix d'un appel local)

Composez le **+33 1 55 69 74 74** depuis l'étranger (coût variable selon opérateurs)

Du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h30.

Pour les jours fériés, les horaires d'ouverture sont de 9h à 17h30.

Sauf exception, les jours fériés qui tombent en semaine (lundi à vendredi) sont travaillés, mis à part le 1<sup>er</sup> janvier, le Lundi de Pâques, le 1<sup>er</sup> mai, le 8 mai et le 25 décembre.

Connectez-vous sur [ccf.fr](https://ccf.fr)



@ccf\_banque



CCF Banque



ccf.banque

**CCF**

Publié par CCF

30/01/2025

## Suravenir Assurances

Société Anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 343 142 659.  
Siège social : sis 2, Rue Vasco de Gama à Saint Herblain - 44931 Nantes Cedex 9

## CCF

S.A. au capital de 147 000 001 €, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257 - Siège social : 103 rue de Grenelle - 75007 Paris. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 030 182 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Crédit photo : Romain Farge - Réf. : 25.004

