

# BANQUE A DISTANCE

---

CONDITIONS GENERALES

## **CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL D'AVIGNON**

SIEGE SOCIAL 2 RUE VIALA 84000 AVIGNON

AGENCE DE CARPENTRAS 38 AVENUE WILSON –PLACE TERRADOU 84200 CARPENTRAS

AGENCE DE VALENCE 302 AVENUE VICTOR HUGO 26000 VALENCE

AGENCE D'ARLES 24 BOULEVARD EMILE COMBES 13200 ARLES

L'Établissement prestataire de services de paiement :

CAISSE DE CREDIT MUNICIPAL D'AVIGNON- établissement public communal de crédit et d'action sociale –régie par les articles L.514-1 et suivants du code monétaire et financier - Siège social : 2 rue Viala 84000 AVIGNON –SIREN 268 401 106 – immatriculé à l'ORIAS n° 07 030 366 - Contact : 04 90 80 60 20 - [www.cmavignon.com](http://www.cmavignon.com)

Les coordonnées de l'autorité de contrôle compétente sont :

Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution -4 place de Budapest - CS 92459- 75 436 PARIS CEDEX 09.

La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (<https://acpr.banque-france.fr>).

## ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

Les présentes Conditions Générales de la Caisse de Crédit Municipal d'Avignon (ci-après désignée « la CCMA ») ont pour objet de définir le contenu du service « Crédit Municipal d'Avignon en ligne » (ci-après dénommé « le Service »), ses conditions d'accès, de fonctionnement et d'utilisation.

Elles constituent une convention additionnelle :

- à la convention de Compte de dépôt
- aux Conditions Générales de comptes sur livret et produits d'épargne.
- à toutes autres conventions existantes liées à des services spécifiques signées par le Client

En fonction des options choisies, le contenu du Service permet aux Clients, dans un cadre sécurisé, la consultation des comptes, la communication par messagerie avec un conseiller, la réalisation d'opérations bancaires dans les conditions précisées ci-après. L'utilisation du service peut être limitée uniquement à la consultation des comptes. Ce service s'ajoute sans se substituer à la relation de proximité établie avec l'agence de la CCMA où les comptes ouverts par le Client continuent d'être domiciliés.

Les fonctions actuelles sont évolutives. La CCMA se réserve le droit de modifier le contenu du Service en vue d'en améliorer la qualité notamment par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Ces nouvelles fonctionnalités peuvent être proposées et mises à disposition du Client au fur et à mesure de leur entrée en application. Le Client en sera informé par tout moyen. Le Client sera également informé des éventuelles modifications du coût de fonctionnement.

## ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Client de la CCMA : Le titulaire d'un compte bancaire et/ou d'épargne ouvert dans les livres de la CCMA ci-après dénommé le « Client ».

Représentant légal de la personne physique incapable (mineur, majeur placé sous mesure de protection): Personne physique, ci-après dénommé le « représentant légal », chargée de représenter le Client. Elle agit au nom et pour le compte de ce dernier.

Mandataire: Personne désignée afin d'effectuer toutes les opérations relatives au fonctionnement quotidien du compte d'un Client dans le cadre de pouvoirs enregistrés par la CCMA suivant des instructions données (par exemple : consulter le compte, effectuer des virements...) ci-après dénommé « le mandataire ».

Identifiant : Numéro d'identification attribué par la CCMA au Client, le cas échéant à son représentant légal ou au mandataire désigné ayant pour objet d'identifier chaque Utilisateur eu égard aux opérations qu'il effectue sur le Service.

Donnée de sécurité personnalisée : Désigne tout identifiant, mot de passe et code répondant aux critères de sécurité définis et mis en œuvre par la CCMA.

Utilisateur: Titulaire du compte, représentant légal, mandataire, disposant d'un identifiant et d'un mot de passe personnels et strictement confidentiels et permettant ainsi l'accès au Service ci-après dénommé « l'Utilisateur ».

### Liste des principaux services de la fonction « consultation à distance »

Le service de consultation de compte à distance permet à l'Utilisateur de consulter le détail des opérations et le solde de ses comptes de dépôt à vue et épargne, le montant du découvert autorisé, de demander un relevé d'identité bancaire, un relevé de compte ou son imprimé fiscal unique.

### Liste des principaux services de la fonction « gestion de compte à distance »

Depuis son espace client, le Service permet de réaliser des virements ainsi que de modifier la liste des bénéficiaires de confiance et de commander des chèquiers.

## ARTICLE 3 - CLIENTELE CONCERNEE ET ADHESION

Le Service est réservé aux Utilisateurs personnes physiques (titulaires de compte individuel, compte joint, mandataires et représentants légaux d'un Client CCMA).

Les conditions d'accès à un compte ou à un produit sont les suivantes :

- le compte ou produit appartient à l'Utilisateur
- le compte ou produit appartient à un Client ayant conféré à l'Utilisateur un mandat adéquat sur ce compte ou ce produit
- le compte ou produit appartient à un Client dont l'Utilisateur est représentant légal ou judiciaire.

Par défaut, le Client personne physique capable a accès aux fonctions disponibles de « consultation à distance » et de « gestion de compte à distance ». Les fonctionnalités sont ouvertes au Client personne physique en fonction de son âge, de sa capacité, des caractéristiques du compte.

Par défaut, l'Utilisateur a accès aux fonctions « consultation à distance » et « gestion de compte à distance » sur des comptes sur lesquels il détient un accès en vertu de sa qualité de représentant légal d'un Client mineur de la CCMA.

Les fonctionnalités sont ouvertes au représentant personne physique d'un Client mineur de la CCMA en fonction des caractéristiques du compte.

La CCMA se réserve le droit de limiter l'accès aux seules fonctions de consultation à distance notamment en cas de présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service, à défaut de fourniture de documents ou justificatifs appropriés demandés par la CCMA ou encore lorsque cette dernière le juge nécessaire pour répondre à ses obligations réglementaires.

Certains comptes à modalités de fonctionnement particulières peuvent faire l'objet d'un accès restreint au Service à savoir :

- les comptes de majeurs protégés (majeurs sous sauvegarde de justice, majeurs sous curatelle ou tutelle...)
- les comptes de mineurs

### 3.1 - Cas particulier du représentant légal d'un client mineur ou incapable majeur :

L'Utilisateur agissant en qualité de représentant légal d'un mineur ou d'un incapable majeur doit se conformer aux dispositions légales et/ou décisions judiciaires définissant le régime de protection des dits incapables.

Le Client mineur non émancipé peut bénéficier sur le(s) compte(s) dont il est titulaire du seul « Service de consultation à distance ».

Toutefois, le mineur de plus de 16 ans non émancipé peut bénéficier du Service de gestion de comptes à distance si, et seulement si, son ou ses représentants légaux l'y ont préalablement autorisé.

Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations sur les comptes de leurs enfants mineurs. Chaque représentant légal reconnaît que l'utilisation des codes personnels faite par un des représentants légaux du mineur est réputé avoir reçu l'accord de l'autre. Dans l'hypothèse où un représentant légal s'opposerait à ce mode de fonctionnement, il devrait adresser un courrier recommandé avec avis de réception ou remis en main propre contre décharge à l'agence CCMA gestionnaire du(des) compte(s) du mineur. Le Service « Caisse de Crédit Municipal d'Avignon en ligne » sera alors résilié par la CCMA pour le ou les comptes du ou des mineurs concernés.

Lors du passage à la majorité, les procurations enregistrées sur les comptes des titulaires mineurs tombent automatiquement. L'Utilisateur n'aura plus accès auxdits comptes du fait de la perte de la qualité de représentant légal.

### 3.2 - Cas particulier du compte joint

Chaque co-titulaire disposera de son propre identifiant et mot de passe pour l'accès au Service. Si les opérations réalisées portent sur un compte joint, le client accepte que les règles juridiques et pratiques de fonctionnement du compte joint s'appliquent aux opérations traitées.

### 3.3 - Cas particulier de l'utilisation du Service par un mandataire (procuration)

Le Client personne physique peut conférer à un tiers une procuration spécifique sur un ou plusieurs de ses comptes l'autorisant à consulter et/ou effectuer des transactions sur le ou les comptes concernés au moyen de données d'authentification qui sont propres au mandataire.

Ce tiers Utilisateur dispose de ses propres identifiant et mot de passe.

Il est entendu que le mandataire a accès aux mêmes informations bancaires que le mandant. Toute opération émanant du mandataire est réputée émaner du client. Le mandataire est considéré par la CCMA comme étant le Client lui-même.

Le Client s'engage à informer son ou ses mandataires des conditions d'utilisation du Service et à assumer la responsabilité des opérations initiées par celui-ci, selon les règles du droit commun.

Toutes les obligations et recommandations faites au Client s'appliquent intégralement au mandataire de ce dernier.

Il est précisé que le tiers Utilisateur du Service n'aura plus accès auxdits comptes, produits et services en cas de révocation du mandat et en cas de décès ou de mise sous régime de protection du mandant.

Dans tous les cas, la révocation du mandat doit être notifiée par le Client à la CCMA par lettre recommandée avec accusé réception ou par courrier remis en main propre contre décharge à l'agence CCMA gestionnaire du compte. Jusqu'au jour de la réception de cette lettre, cette révocation ne peut être opposée à la CCMA, le Client continuant d'être engagé par toutes les opérations initiées antérieurement par son mandataire.

### 3.4 - Cas particulier utilisation du service par une personne physique habilitée à faire fonctionner le compte d'un Client personne morale

L'Utilisateur peut être une personne physique désignée afin d'effectuer toutes opérations relatives au fonctionnement quotidien du compte de la personne morale cliente de la CCMA dans le cadre des pouvoirs enregistrés par la CCMA et suivant instructions données (par exemple : consulter le compte, effectuer des virements, etc...).

Cet Utilisateur dispose de ses propres identifiant et mot de passe.

La CCMA peut refuser toute désignation ou en demander la résiliation.

Dans le cas d'une résiliation de la désignation à son initiative, le titulaire du compte s'oblige à notifier ce changement à la CCMA par lettre recommandée adressée avec avis de réception ou par un courrier remis au guichet contre décharge à l'agence CCMA gestionnaire du compte. La résiliation de la désignation prend effet à la date de réception par la CCMA de l'information. Il appartient au Client d'informer préalablement la personne habilitée à faire fonctionner le compte. Le titulaire du compte demeure responsable de l'intégralité des opérations réalisées sur le compte par la personne habilitée à cet effet.

## ARTICLE 4 - CATEGORIES DE COMPTE

L'Utilisateur peut accéder via le Service aux catégories de comptes suivantes :

- Compte de dépôt à vue, livret d'épargne, placements.

Ces comptes pourront faire l'objet de transaction (ordre de virement) si leurs spécificités bancaires le permettent.

## ARTICLE 5 - FERMETURE D'UN ACCES

Dès l'ouverture de son compte, le Client personne physique capable bénéficie automatiquement des Services de consultation et de gestion de compte en ligne.

Il est rappelé que par défaut, l'Utilisateur a accès aux fonctions « consultation » et « gestion de compte en ligne » lorsque celles-ci sont possibles sur des comptes sur lesquels il détient un accès en vertu de sa qualité de représentant légal.

Un Utilisateur peut avoir accès à un ou plusieurs comptes dans le cadre d'une procuration spécifique ou un pouvoir de représentation adéquat l'autorisant à consulter et/ou effectuer des transactions sur le ou les comptes concernés.

Il est précisé que l'Utilisateur n'aura plus accès auxdits comptes, produits et services en cas de révocation de son mandat, de perte de la qualité de représentant légal ou judiciaire et en cas de décès ou de mise sous régime de protection du mandat.

L'Utilisateur peut également s'il le souhaite fermer son accès au Service et/ou fermer son accès aux fonctions transactionnelles pour les opérations suivantes :

- Tout virement : virement externe SEPA (virement SEPA vers des comptes non domiciliés à la CCMA ou virement entre compte de la CCMA n'appartenant pas au même titulaire (ou co-titulaire) , virement interne ( virement entre comptes CCMA appartenant au même titulaire ou co-titulaire)

- Commande de chéquier

Le Client/le représentant légal peut demander s'il le souhaite la fermeture de son accès ainsi que de ceux qu'il a autorisés.

Toute demande de fermeture (partielle ou totale) d'un accès doit être formulée par instructions écrites adressées à l'agence CCMA, teneur de compte. La remise en service pourra être obtenue sur instructions écrites adressées à son agence par le titulaire du compte ou son représentant légal ou judiciaire

## ARTICLE 6 - UTILISATION DU SERVICE

L'accès au Service nécessite que l'Utilisateur possède un téléphone mobile et un abonnement téléphonique.

L'ensemble des opérations effectuées dans le cadre du Service est accessible aux conditions réglementaires ou convenues par ailleurs, d'ouverture et de fonctionnement des comptes et sous réserve de provision en compte.

Certaines opérations sont limitées en montant pour des raisons de sécurité ou réglementaires.

La CCMA se réserve à tout moment le droit de demander une confirmation sur support papier de tout ordre donné à distance.

### 6.1 - Les Moyens matériels et techniques

L'Utilisateur doit disposer d'un équipement informatique (ordinateur, mobile, tablette etc.) qu'il utilise sous sa responsabilité et sur lequel est installé un logiciel de navigation permettant un accès internet. La souscription d'un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès internet est à la charge de l'Utilisateur.

L'Utilisateur fait son affaire personnelle de l'acquisition ou la location, de l'installation et de l'entretien du matériel.

La sécurité du fonctionnement du réseau de télécommunication ne relève pas de la responsabilité de la CCMA.

Pour le fonctionnement du Service et la sécurité des opérations, la CCMA s'engage à mettre en œuvre dans ses systèmes des moyens techniques et d'organisation appropriés tenant compte de l'état actuel de la technologie. Elle peut, pour des questions de sécurité, être amenée à suspendre l'accès au service ou à une fonction.

La CCMA ne peut être tenue responsable des conséquences résultant d'une erreur de manipulation de la part de l'Utilisateur ou d'une anomalie de transmission ainsi que de l'impossibilité d'accès au Service suite à un incident technique.

## 6.2 – Modalités d'identification et responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur peut accéder à son espace personnel à l'adresse : <https://www.cmavignon.com> en cliquant sur le lien « mon espace client ». L'espace personnel client est disponible 7j/7 et 24h/24 sous réserve des opérations de maintenance.

Quels que soient les moyens de communication utilisés, l'accès au Service n'est possible que par la composition d'un identifiant et d'un mot de passe et la possession d'un numéro de téléphone portable personnel. Il nécessite, par ailleurs de s'authentifier en utilisant un processus de sécurité supplémentaire selon une périodicité laissée à l'appréciation de la CCMA ne pouvant être supérieure à 90 jours.

L'utilisateur habilité reçoit son identifiant par courrier et son mot de passe provisoire par SMS afin de lui permettre d'accéder au Service. Ces données d'authentification sont des données de sécurité personnalisées.

Pour permettre le premier accès au Service, un mot de passe provisoire est attribué à l'utilisateur qui est tenu de le personnaliser lors de sa première connexion selon une procédure qui lui est alors indiquée. Dès modification du mot de passe provisoire par le mot de passe choisi par l'utilisateur, le service devient opérationnel.

La CCMA n'a pas accès au mot de passe choisi par l'utilisateur. Le mot de passe peut être modifié à tout moment par l'utilisateur et à sa seule initiative. Afin de garantir la confidentialité de l'accès, la CCMA invite l'utilisateur à le modifier régulièrement et lui recommande de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers. Ce mot de passe ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la CCMA ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques. Après plusieurs tentatives infructueuses de composition du mot de passe, la demande d'accès au Service est momentanément interrompue par mesure de sécurité. Après plusieurs interruptions temporaires, le dispositif d'accès au Service devient inopérant. Dans ce cas, le Service sera de nouveau accessible sur demande de l'utilisateur auprès de l'Agence CCMA qui gère le compte.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, la CCMA se voit expressément reconnaître par l'utilisateur sans recours possible de ce dernier contre elle, la possibilité à tout moment et à effet immédiat de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès à certaines fonctionnalités ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information par tout moyen au choix de la CCMA.

## 6.3 - Saisie erronée

L'accès au service est bloqué après plusieurs tentatives infructueuses de composition de mot de passe et interruptions temporaires. Dans cette situation une demande de renouvellement de mot de passe doit être faite par l'utilisateur auprès de son agence CCMA

En cas de mot de passe oublié et si l'accès au service n'est pas bloqué, l'utilisateur a la possibilité de modifier lui-même son mot de passe personnalisé en se connectant sur son espace personnel par la saisie de son identifiant et en cliquant sur le lien « mot de passe oublié »

L'authentification se fait alors par la saisie de l'identifiant, par des questions dont les réponses sont de nature à prouver l'identité de l'utilisateur et la saisie d'un code.

## 6-4 - Obligations et responsabilités des parties

L'utilisateur s'engage à respecter l'ensemble des règles de sécurité ci-après décrites :

- Fournir à la CCMA un numéro de téléphone portable valide et personnel.
- Procéder au changement immédiat de son mot de passe s'il suspecte que ses données d'authentification sont connues de tiers. L'utilisateur est informé à chacune de ses connexions de la date et de l'heure de la dernière connexion qu'il a effectuée.
- Respecter et mettre en œuvre les conseils de sécurité concernant ses moyens d'authentification en mémorisant le code sans l'écrire, en ne le transmettant à personne. L'identifiant et le mot de passe de l'utilisateur sont personnels. Il prend toute mesure raisonnable pour préserver leur sécurité. L'utilisateur s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer à quiconque ; à assurer leur garde, conservation et confidentialité. Il en a la responsabilité exclusive.

- Mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour s'assurer que son matériel est raisonnablement sécurisé.

Le Client ne peut, en aucun cas, sous peine d'engager sa responsabilité confier à son mandataire ou à quiconque les données d'identification qui lui sont propres ou qui sont attribuées à d'autres mandataires en vues d'accéder aux services permettant la consultation et le fonctionnement à distance du(des) compte(s) visé(s) par la procuration.

La CCMA s'engage à :

- S'assurer de l'identité du client demandant l'émission ou la réémission des données d'authentification.
- S'assurer que les numéros de téléphone utilisés dans le cadre de l'envoi de code à usage unique délivrés par téléphone sont bien des numéros qui ont été communiqués par le client.
- Permettre à tout moment en ligne le changement d'un mot de passe (sauf si accès bloqué).
- Permettre au Client pendant les horaires ouverts en agence de faire bloquer son accès au service et/ou celui des tiers.
- Mettre en œuvre des moyens techniques des procédures et compétences de manière conforme à l'état de l'art en terme de sécurité et de disponibilité des systèmes.

La CCMA ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services par l'utilisateur, en cas de divulgation des données d'authentification à qui que ce soit, en cas d'informations inexacts communiquées par l'utilisateur, en cas de piratage et/ou d'utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe de l'utilisateur du fait d'une erreur de manipulation de la part de l'utilisateur, de la négligence de celui-ci ou d'un virus affectant le matériel informatique utilisé, en cas d'indisponibilité des services pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit, ou du fait d'un tiers .

La CCMA peut prendre contact avec le Client par tous moyens appropriés en cas de soupçon de fraude ou de fraude avérée.

## 6.5 - Interruption et limitation du service

Le service pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique afin d'effectuer des opérations de maintenance correctives et/ou préventives.

En cas d'interruption du service pour quelque cause que ce soit l'utilisateur a toujours la possibilité de s'adresser à l'agence teneur de compte pour effectuer des opérations.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise à jour obligatoire des informations relatives à ses Clients, la CCMA se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Service dans le cas où les pièces justificatives nécessaires demandées à cette fin par la CCMA resteraient manquantes.

## 6.6 - Perte ou vol des données de sécurité personnalisées

En tout état de cause, en cas de perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse des codes personnels, La CCMA recommande à l'utilisateur de modifier son mot de passe dans les plus brefs délais.

L'utilisateur doit en informer immédiatement son agence ou le service relation clientèle (au 04 90 80 60 20 ) pour blocage de l'accès au service. L'information devra être immédiatement confirmée par le client par lettre simple adressée à son agence.

En dehors des heures d'ouverture de son agence, l'utilisateur doit également modifier immédiatement son mot de passe en se connectant sur son Espace Client.

## ARTICLE 7- FONCTIONNEMENT DU SERVICE

### 7.1- Consultation des comptes

L'accès à la fonctionnalité est subordonné à l'accès à la fonction « consultation à distance ».

Les soldes, le détail des mouvements sont fournis à la date précisée sur l'écran et sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation. Ces informations s'entendent sauf erreur ou omission. Le client est tenu de contrôler les relevés de compte fournis sous format papier ou sous format durable.

Les relevés de compte périodiques adressés par la CCMA sous format papier ou sous format électronique continueront à faire foi entre les

parties dans les conditions habituelles telles que déterminées dans les conventions de compte.

#### 7.1.1: Consultation des opérations

Depuis son espace client internet, l'Utilisateur peut consulter les dernières opérations, dans la limite des 90 derniers jours, de son (ses) compte(s), de son (ses) compte(s) d'épargne dont il est titulaire ou co-titulaire et des comptes de tiers pour lequel il est habilité.

Pour chaque opération les informations délivrées sont les suivantes :

- La date de l'opération
- Le libellé de l'opération
- Le montant

#### 7.1.2 - Consultation des opérations à venir

Les mouvements à venir devant se présenter au débit ou au crédit de votre compte et qui sont connus de la CCMA sont consultables.

Sont notamment concernées les opérations listées ci-dessous :

- Encours mensuel de la carte à débit différé rattachée au compte
- Prélèvement à venir
- Virement à venir (initié par le client ou son représentant/mandataire)

#### 7.2 – Commande de chéquier - Edition d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB)

L'accès à la fonctionnalité « impression d'un RIB » est subordonné à l'accès à la fonction « consultation à distance ».

Les comptes pouvant donner lieu à l'impression d'un RIB sont les comptes à vue, non soldés, en euros, consultables via le site et dont l'Utilisateur est titulaire, co-titulaire ou les comptes à vue en euros de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité.

Il est demandé à l'Utilisateur de sélectionner le compte pour lequel il souhaite imprimer un RIB. Avant le choix du compte, l'Utilisateur peut à tout moment sortir de la fonctionnalité.

L'accès à la fonctionnalité « commande de chéquier » est subordonné à l'accès à la fonction « gestion de compte à distance »

L'Utilisateur peut effectuer une commande de chéquier pour un compte à vue non soldé. Le nombre de chèquiers commandés quel que soit le canal (via le site ou en agence) ne peut excéder le nombre maximal en commande fixé par la CCMA. L'enregistrement et l'acceptation par la CCMA de la commande se fait à l'expiration d'un délai de traitement de 48 heures ouvrées.

La CCMA peut avoir convenance à ne pas, ou à ne plus délivrer au client de formules de chèques. Dans ce cas, elle lui communiquera les raisons de sa décision, au besoin par écrit, s'il en formule la demande.

#### 7.3 - Relevés de compte en ligne

L'utilisateur a la possibilité de consulter ses relevés de compte sous forme électronique.

Les comptes et produits éligibles à ce service sont les suivants :

- Compte bancaire, compte sur livret

Bon à savoir :

Compte tenu de ses engagements éco-responsables, la CCMA recommande à ses clients l'abandon des relevés papier. Le Client pourra opter pour un service de relevé électronique « e-relevé » ou « relevés de compte en ligne » lui permettant de bénéficier de ses relevés de compte uniquement au format électronique.

En optant pour ce service, le Client renonce à l'envoi postal de ses relevés de comptes pour les comptes dont il est titulaire ou co-titulaire.

Pour le mineur non émancipé, seule la demande d'adhésion émanant du représentant légal sera acceptée.

Cas des comptes joints : en application du principe de solidarité accepté par les co-titulaires lors de l'ouverture du compte joint, l'adhésion au Service «relevés de compte en ligne» par l'un des co-titulaires prend effet également pour les autres. Il appartient en conséquence aux co-titulaires de s'accorder sur le format du relevé de compte choisi avant d'opter pour le service de relevé électronique. En cas de désaccord entre les titulaires d'un compte joint, la CCMA pourra refuser, restreindre ou résilier l'abonnement aux services en ligne proposés.

#### 7.4- Messagerie sécurisée

Page 5

2025001

La messagerie proposée à l'Utilisateur sur son Espace Client lui permet de correspondre, dans un environnement sécurisé, avec la CCMA et réciproquement.

L'Utilisateur peut fermer l'accès à sa messagerie sécurisée en refusant ou en mettant fin à l'accès au service « Crédit Municipal d'Avignon en ligne ». Dans ce cas, l'Utilisateur perd définitivement l'accès aux messages conservés jusqu'alors dans sa messagerie Client.

La CCMA rappelle à l'Utilisateur qu'il lui appartient de mettre en œuvre les procédures de sauvegarde adéquates afin d'archiver sur son système informatique les documents ou messages qu'il estime importants et qui seraient stockés sur le service de Messagerie Client.

La Messagerie est strictement réservée aux échanges entre l'Utilisateur et la CCMA. L'Utilisateur pourra demander une information notamment sur les produits et services proposés par la CCMA. La CCMA ne le traitera qu'aux jours et heures ouvrés de son agence.

La messagerie sécurisée n'est pas destinée à la prise en compte des demandes relatives aux opérations bancaires et à l'inscription de comptes destinataires de virement.

L'Utilisateur est tenu soit d'effectuer ses opérations conformément aux dispositions du Service soit de transmettre par un autre biais ses demandes à l'agence CCMA qui gère son compte.

Le conseiller tiendra informé l'Utilisateur, le cas échéant, de la prise en compte de sa demande, du besoin de complément, de son exécution ou de son refus/impossibilité d'exécution. En l'absence de réponse de l'interlocuteur dans un délai raisonnable, l'Utilisateur est invité à contacter son agence par tout autre moyen.

Pour des raisons de sécurité, la CCMA se réserve le droit de n'exécuter un ordre donné via la messagerie sécurisée qu'à confirmation de l'ordre par l'Utilisateur par tout moyen jugé approprié par la CCMA et notamment au moyen d'un contre-appel effectué par le conseiller CCMA.

Dans cette hypothèse, le moment de réception est reporté au moment de confirmation de l'ordre.

L'Utilisateur pourra échanger des messages comportant des pièces jointes. Ces pièces jointes sont limitées en terme de poids. Un contrôle viral sera effectué systématiquement sur ces pièces jointes.

L'Utilisateur est tenu de vérifier la qualité des documents joints à ses messages en veillant notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus.

L'Utilisateur est responsable de tout contenu qu'il envoie par la messagerie. Il s'engage à n'utiliser la Messagerie Client que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire.

L'Utilisateur devra faire un usage raisonnable de la Messagerie Client mise à sa disposition par la CCMA, quant au contenu, à la fréquence des messages envoyés ou à la taille et au format des pièces jointes.

L'utilisation de la Messagerie Client par l'Utilisateur, non conforme aux cas visés ci-dessus, entraîne le droit pour la CCMA de supprimer à tout moment la Messagerie du Client. Dans un tel cas, la CCMA n'est pas tenue responsable de la perte des messages.

L'Utilisateur a la possibilité de supprimer de la messagerie sécurisée des messages émis ou reçus par lui. Dans ce cas, aucune restauration de ces messages ainsi supprimés ne sera possible ultérieurement.

Cependant, il est rappelé que la messagerie attribuée à l'Utilisateur est limitée dans sa capacité de stockage en raison des contraintes techniques et/ou de sécurité retenues par la CCMA.

#### 7.5 - Virement SEPA

(virement SEPA classique, par opposition au virement SEPA instantané (ou « Virement Instantané »)).

Le virement SEPA est un virement ordinaire occasionnel différé ou permanent libellé en euro permettant d'effectuer des paiements entre deux comptes tenus par des établissements financiers situés dans l'espace SEPA. Ces virements font l'objet d'une facturation prévues aux conditions tarifaires en vigueur.

Il est rappelé que l'utilisateur veille à approvisionner suffisamment le ou les comptes préalablement à tout ordre de virement.

L'Utilisateur peut effectuer des virements SEPA:

Paraphe

- De l'un des comptes de dépôt du Client vers un autre compte de dépôt du Client ou vers un compte de dépôt de tiers ouverts à la CCMA ou dans les livres de tout autre établissement de crédit établi en France ou dans la zone euros.

- De l'un des comptes de dépôt du Client vers un compte d'épargne ouvert à la CCMA ou à partir d'un compte d'épargne du Client vers l'un des comptes de dépôt ouvert à la CCMA

Les caractéristiques des services de virements et les modalités d'exécution des virements sont décrites dans la convention de compte de dépôt et, le cas échéant, de compte d'épargne, en vigueur

#### **7.5.1 Emission de virements SEPA occasionnels immédiats (également dénommés « ponctuels »)**

Le virement SEPA occasionnel immédiat est un ordre donné par le Client à la CCMA de transférer une somme d'argent de son compte ou du compte pour lequel il est habilité vers un autre compte et dont l'exécution est demandée au plus tôt.

Tout utilisateur peut transmettre, par l'intermédiaire du service, des ordres de virement occasionnel immédiat (unitaire) au débit de ses comptes, ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité, figurant sur sa liste de comptes émetteurs, et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires. Le compte destinataire doit être ouvert auprès d'un établissement de crédit situé dans l'espace SEPA, au nom de l'utilisateur, du Client ou d'un tiers.

L'ordre de virement est irrévocable dès sa réception par la CCMA.

Le moment de réception d'un ordre de virement immédiat correspond à l'heure et à la date auxquelles la CCMA reçoit effectivement les instructions de l'utilisateur.

Un ordre de virement immédiat initié à partir de l'espace personnel est reçu par la CCMA le jour ouvrable de la saisie de l'ordre de virement en ligne jusqu'à l'heure limite définie par la CCMA, au-delà de laquelle l'ordre de virement est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

#### **7.5.2 -Emission de virements SEPA occasionnels différés et de virements SEPA permanents (également dénommés périodiques)**

Un virement à exécution différé est un ordre donné par l'utilisateur, par l'intermédiaire du service, à la CCMA de transférer une somme d'argent de son compte ou d'un compte pour lequel il est habilité vers un autre compte (à son nom ou celui d'un tiers) à une date déterminée.

Le virement SEPA permanent est un ordre donné par l'utilisateur, par l'intermédiaire du service, à la CCMA de transférer une somme d'argent de son compte ou d'un compte pour lequel il est habilité vers un autre compte bénéficiaire, à des dates et selon une périodicité déterminées. L'utilisateur détermine le montant, la périodicité et la durée des versements.

Le client doit veiller à approvisionner suffisamment son compte pour cette échéance.

L'ordre de virement différé est révoqué gratuitement au plus tard jusqu'à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour commencer l'exécution avant l'heure limite définie par la CCMA.

Le consentement à l'exécution d'un ordre de virement permanent peut être retiré au plus tard jusqu'à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour commencer l'exécution avant l'heure limite définie par la CCMA. Toute opération postérieure est réputée non autorisée. La CCMA et le client conviennent que toute demande de révocation présentée après ces délais sera refusée.

Pour les virements différés qu'ils soient permanents ou occasionnels, le moment de réception est réputé être le jour convenu. Si le jour convenu n'est pas un jour ouvrable pour la CCMA, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

#### **7.5.3 - Cas particulier des livrets**

Conformément à la réglementation, les virements au débit et au crédit d'un livret ne sont autorisés qu'à destination ou depuis un compte de dépôt, ouvert à la CCMA, appartenant au client, titulaire du compte épargne concerné. Les virements au crédit d'un livret appartenant à un

client mineur peuvent être également autorisés depuis un compte de dépôt au CCMA appartenant au représentant légal du client mineur.

Selon la réglementation, le compte sur livret ne peut être émetteur de virement permanent. Chacun des virements du compte sur livret du Client à son compte à vue ouvert chez CCMA doit faire l'objet d'un ordre exprès

#### **7.5.4 Capacité maximale de paiement par virement :**

Les virements sont exécutés dans la limite des fonds disponibles et dans les limites fixées par la CCMA.

Les virements externes sont limités par un plafond unitaire, par virement. Ce plafond peut être modifié par la CCMA de sa propre initiative pour des raisons de sécurité. Les plafonds applicables à l'utilisateur sont communicables auprès de l'agence teneur de compte.

L'utilisateur peut consulter les virements effectués ainsi que leur statut.

Tout virement ne sera réalisé que sous réserve de provision suffisante.

L'enregistrement d'un virement ne vaut pas acceptation de l'opération par la CCMA. La CCMA se réserve le droit de rejeter cette opération.

Dans le cas où un ordre de virement ne serait pas exécuté, la CCMA informe le Client du refus d'exécuter ainsi que de son motif par l'affichage d'un message d'information à l'écran ou par tout autre moyen convenu.

#### **7.5.5 Listes des bénéficiaires de confiance**

L'émission de virement vers un tiers nécessite que l'utilisateur ajoute préalablement le compte du bénéficiaire sur une liste de bénéficiaires. Les titulaires de comptes enregistrés sont considérés comme des bénéficiaires de confiance.

L'émission du virement vers ce bénéficiaire de confiance sera possible lorsque ce bénéficiaire détiendra le statut « validé ». Pour des raisons de sécurité, tout ajout de nouveaux bénéficiaires de confiance réalisé à distance sera, sous réserve de l'acceptation préalable de la banque, effectif dans un délai maximum de trois jours ouvrés.

L'utilisateur peut à tout moment ajouter ou retirer un compte de la liste des bénéficiaires de confiance par l'intermédiaire de son espace client.

#### **7.5.6 Responsabilité en cas d'opérations non autorisées**

Conformément aux articles L133-19 et L133-20 du code monétaire et financier, lorsque les opérations de paiement non autorisées sont effectuées par l'intermédiaire des services de banque à distance, suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée de ce service ou des données qui lui sont liées, les règles suivantes s'appliquent.

En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de ses dispositifs d'authentification et effectuée en utilisant les services de banque à distance pour l'émission d'ordre de virement en ligne, le client supporte, avant la demande de blocage de l'instrument réalisée dans les conditions de l'article 6.6, les pertes financières, dans la limite d'un plafond de 50 €.

Le client ne supporte aucune conséquence financière en cas :

- de perte ou de vol des données de sécurité personnalisées ne pouvant être détecté par le payeur avant le paiement ;

- de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié de la CCMA ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité du client n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du client, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées. Elle n'est pas engagée non plus en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement.

Après la demande de blocage de l'instrument, le client ne supporte aucune conséquence financière.

Le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation de prudence rappelée dans la convention de compte en vigueur.

Sauf agissement frauduleux de sa part, le Client ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que la CCMA n'exige une authentification forte du payeur dans les respects de la procédure d'authentification forte mise en place par la CCMA.



En particulier, la responsabilité du Client est engagée en cas de manquement aux obligations :

- de prendre toute mesure pour conserver ses dispositifs d'authentification, préserver leur sécurité et leur confidentialité
- de demander sans tarder le blocage de l'instrument dès connaissance de la perte, du vol du détournement ou de toute utilisation non autorisée de cet instrument ou des données qui lui sont liées.

#### ARTICLE 8 : LA PREUVE DES OPERATIONS SOLLICITEES ET/OU REALISEES

Sécurisation des opérations :

L'utilisation concomitante de l'identifiant et du mot de passe constituera la preuve de l'identité de l'Utilisateur. Aucune opération réalisée depuis l'Espace Client ne peut être effectuée sans ce moyen d'identification et d'authentification. La CCMA peut exiger une authentification forte de l'Utilisateur.

L'utilisation d'un dispositif d'authentification forte conduit à la saisie d'un code spécifique (ci-après « code sécurité ») qui correspond à un code à usage unique transmis par SMS. La saisie de ce code sera exigée par la CCMA chaque fois que cela s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité, dans les conditions prévues par la législation. L'utilisation du code de sécurité à usage unique constitue la preuve de l'identification du client et son consentement au traitement de l'opération demandée.

Pour la réalisation des opérations de paiement (virement), des opérations sensibles, le code sécurité destiné à valider l'opération en cours est envoyé à l'Utilisateur sur son téléphone mobile(SMS). La procédure à suivre permet d'authentifier l'Utilisateur à l'origine de l'opération. L'Utilisateur doit ainsi récupérer le code sécurité en consultant son téléphone mobile puis le saisir immédiatement sur le site. En l'absence de saisie de ce code, l'opération n'est pas validée. L'Utilisateur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité du moyen d'authentification qui sera utilisé pour réaliser l'opération et ne pas le communiquer à qui que ce soit. L'accès au Service requiert un numéro de téléphone portable valide, si l'Utilisateur n'a pas déclaré son changement de numéro de téléphone portable auprès de la CCMA, l'opération sensible ne pourra pas être validée et ne pourra par conséquent pas être exécutée.

Il est expressément convenu entre la CCMA et le Client que la saisie par l'Utilisateur de son identifiant et de son mot de passe assortis du code à usage unique lorsqu'il est requis permet l'identification de l'Utilisateur et prouve son consentement aux opérations effectuées et l'imputation de ces dernières au client ou à son mandant/représentant.

Les enregistrements par les appareils qui sont utilisés pour la réception des instructions ou leur reproduction sur un support informatique ou papier constituent également pour la CCMA et le Client la preuve desdites instructions et la justification de leur imputation au compte du client.

Pour certaines opérations, la seule authentification par composition de l'identifiant et du mot de passe, apportera la preuve du consentement du client.

#### ARTICLE 9 - SERVICE D'INFORMATION SUR LES COMPTES ET SERVICE D'INITIATION DE PAIEMENT

Si le client bénéficie des services de consultation de comptes à distance, il peut accéder aux données de son compte par l'intermédiaire d'un prestataire de service de paiement de son choix fournissant un service d'information sur les comptes de paiement.

Le client doit donner son consentement exprès au prestataire en vue de l'accès aux données du compte.

Ce prestataire d'information sur les comptes est tenu de disposer de l'agrément prévu par la réglementation en vigueur.

Utilisation d'un service d'initiation de paiement

Si le client bénéficie des services de gestion de compte à distance, il peut initier une opération de paiement (virement) par l'intermédiaire d'un prestataire de service de paiement fournissant un service d'initiation de paiement. Ce prestataire d'initiation de paiement est tenu de disposer de l'agrément exigé par la réglementation en vigueur. Le Client doit donner son consentement exprès au prestataire.

Refus d'accès au compte

La CCMA peut refuser à un prestataire de service de paiement fournissant un service d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement l'accès au compte du client pour des raisons objectivement motivées et documentées liées à un accès non autorisé ou frauduleux au compte de la part de ce prestataire, y compris l'initiation non autorisée ou frauduleuse d'une opération de paiement.

Dans ces cas, la CCMA informe le client par tout moyen du refus d'accès au compte et des raisons de ce refus. Cette information est, si possible, donnée au client avant que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après ce refus, à moins que cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement justifiées ou en vertu d'une autre disposition du droit de l'Union Européenne ou de droit français pertinente.

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

Lorsque la CCMA refuse à un prestataire de service de paiement fournissant un service d'information sur les comptes ou un service d'initiation de paiement l'accès au compte du Client conformément au paragraphe ci-dessus, la CCMA notifie immédiatement cet incident à la Banque de France. La notification contient les informations pertinentes relatives à cet incident et les raisons justifiant les mesures prises. La Banque de France évalue cet incident, prend au besoin des mesures appropriées et, si elle l'estime nécessaire, en informe l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution en application de l'article L 631-1 du code monétaire et financier.

#### ARTICLE 10 - DUREE DU CONTRAT/ RESILIATION

L'accès au Service est ouvert pour une durée indéterminée.

Le Client peut comme la CCMA y mettre fin par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès de l'agence qui gère son compte à tout moment sans avoir à indiquer ni justifier du motif.

La CCMA se réserve le droit de fermer l'accès au service moyennant un préavis de deux mois adressé à l'Utilisateur par lettre recommandée avec avis de réception, et ce sans être tenue d'en indiquer le motif.

La CCMA pourra en outre soit suspendre l'accès aux fonctions transactionnelles en cas de risque d'atteinte à la confidentialité du service, soit fermer l'accès au Service à tout moment sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'utilisateur à ses obligations contractuelles, de clôture de compte bancaire (quelles qu'en soit la cause).

La résiliation du service ou du présent contrat n'aura effet que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante ou la validité des opérations effectuées.

#### ARTICLE 11 - TARIFICATION

Les services et/ou opérations sollicités et ou effectués notamment par l'intermédiaire du service peuvent donner lieu à tarification conformément aux conditions tarifaires. Les conditions tarifaires applicables aux services sont indiquées dans la brochure « Conditions et Tarifs applicables aux particuliers et aux personnes morales ».

Pour le service l'Utilisateur supportera le coût de l'accès à Internet.

Les coûts de communication et de connexion sont facturés au client directement par le fournisseur d'accès à Internet.

La CCMA se réserve le droit de modifier les tarifs des services de banque à distance. Les nouvelles conditions tarifaires seront portées à la connaissance du client deux mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le Client dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation de ces modifications tarifaires. Il est rappelé que l'Utilisateur dispose de la faculté de résilier à tout moment son abonnement.

La CCMA se réserve le droit de modifier les clauses des services de banque à distance, d'en ajouter ou d'en supprimer pour les adapter aux évolutions juridiques ou techniques et aux besoins de la clientèle. Les nouvelles conditions seront portées à la connaissance des clients deux mois avant leur entrée en vigueur. Leur acceptation résultera de la poursuite de ses

relations avec la CCMA. En cas de désaccord, le client peut résilier son adhésion au service.

#### **ARTICLE 12 - RECLAMATIONS**

Les réclamations relatives aux opérations de paiement et autres opérations doivent être formulées selon les conditions visées dans la convention de compte de dépôt

#### **ARTICLE 13 - DROIT APPLICABLE, LANGUE ET JURIDICTION COMPETENTE**

La loi applicable aux relations précontractuelles et aux présentes conditions générales est la loi française.

La langue utilisée durant la relation précontractuelle est le français. D'un commun accord avec la CCMA, l'Utilisateur choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales, faute d'être résolu à l'amiable entre la CCMA et le Client sera soumis à la compétence des juridictions françaises.

Signature de l'Utilisateur	Pour la Caisse de crédit Municipal d'Avignon