

CONVENTION MULTISERVICES- MULTIMEDIA POUR LES PERSONNES PHYSIQUES

Conditions Générales

Préambule : le service de banque à accès multiples dénommé Crédit Agricole en ligne vous permet, si vous disposez du matériel approprié, d'effectuer des opérations de banque par téléphone fixe ou mobile, par internet et internet mobile, et, en fonction des évolutions technologiques, par d'autres canaux, dans la mesure où ces canaux sont ouverts par la Caisse régionale. Le service Crédit Agricole en ligne s'ajoute, sans se substituer, à la relation de proximité établie avec l'agence de la Caisse régionale où vos comptes sont ouverts et continuent d'être domiciliés. Le service Crédit Agricole en ligne vous permet aussi d'obtenir des renseignements et des conseils. La présente convention multiservices-multimédia a pour objet d'en définir le contenu, les conditions d'accès et de fonctionnement. Elle complète les autres conventions que vous avez signées et qui demeurent applicables, sauf dérogations expressément prévues par la présente convention.

1. Objet : le service Crédit Agricole en ligne dont vous bénéficiez au titre de la présente convention multiservices-multimédia est défini dans les présentes conditions générales, les conditions particulières et dans les 2 annexes qui font partie intégrante de la présente convention et vous sont remises lors de sa signature, ce que vous reconnaissez. Ces annexes fixent certaines conditions d'exécution et de validité d'opérations et détaillent les fonctionnalités et les canaux qui vous sont proposés et que vous choisissez, en tout ou en partie, comme mentionné aux conditions particulières.

Ces annexes sont les suivantes :

Annexe 1 : "Mise à disposition des canaux directs",

Annexe 2 : "Contenu - Conditions d'exécution et de validité des opérations".

Le service Crédit Agricole en ligne se décline en différentes offres dans la mesure où vous y souscrivez, comme indiqué aux conditions particulières de la présente convention :

- l'offre ESSENTIELLE de Crédit Agricole en ligne, ouverte à tout client titulaire d'un compte à la Caisse régionale, pour accéder aux services de Banque-Assurance.
- l'offre LIBERTE de Crédit Agricole en ligne pour répondre aux besoins des clients souhaitant un service complet de banque-assurance, avec en plus un service de Bourse.

Conditions d'utilisation des services en ligne

2.1. Conditions d'accès sécurisé au service

2.1.1. Matériel utilisable : la mise à disposition du service Crédit Agricole en ligne implique, selon le canal utilisé, que vous vous dotiez préalablement du matériel technique :

- Pour l'accès téléphone, l'utilisation d'un appareil téléphonique muni d'un clavier à fréquences vocales (DTMF), avec une touche * ou d'un téléphone mobile, pour accéder au serveur vocal interactif (SVI).
- Pour les accès télématiques :
 - ✓ sur internet, l'utilisation d'un micro-ordinateur équipé d'un modem (intégré ou non) et d'un logiciel d'accès au réseau internet; vous aurez souscrit un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès,
 - ✓ sur internet mobile, l'utilisation d'un téléphone mobile; vous aurez souscrit un abonnement au portail de services auprès de votre opérateur,
 - ✓ sur tout autre support télématique, lié aux évolutions technologiques et offres de service, par l'utilisation de matériel approprié...

Vous faites votre affaire personnelle de la location ou de l'achat, de l'installation, du choix, de la sécurisation et de l'entretien de ce matériel. Vous veillez particulièrement à la garde de votre téléphone mobile et à la conservation personnelle et confidentielle de votre code secret d'utilisation de ce matériel lorsqu'il en existe un, déterminé par vous-même, notamment pour le téléphone mobile.

En outre, l'utilisation à des fins bancaires du téléphone mobile, implique la connaissance par la Caisse régionale du numéro de ce téléphone. Dans ce cas, vous devez faire le nécessaire auprès de l'opérateur pour lever la confidentialité, à l'égard de la Caisse régionale, si votre numéro figure, par exemple sur une liste ivoire (liste permettant de préserver la confidentialité de l'appelant).

2.1.2. Accès – Identification : vous devez respecter une procédure chronologique et sécurisée d'accès à votre banque que vous choisissiez l'accès téléphone ou l'un des accès télématiques.

Après vous être authentifié, vous pouvez accéder au(x) compte(s) sur lequel (lesquels) vous êtes titulaire, co-titulaire, représentant légal,

mandataire (selon le niveau d'offre). Votre identification et votre authentification, indispensables à l'utilisation du service, conditionnent l'accès à l'offre Crédit Agricole en ligne.

Tous ces modes d'accès (technologiques et humains) sont régis chacun par des conditions propres et ont en commun une logique unique d'accès et de reconnaissance sécurisée du client par utilisation combinée de l'un de vos numéros de compte DAV ou livret (11 caractères numériques) et de votre code personnel d'accès unique et multicanaux (6 chiffres aléatoires) attribué dans les conditions fixées ci-après par la clause "confidentialité de l'envoi et de la conservation du code personnel d'accès".

Concernant les accès télématiques au service Crédit Agricole en ligne : si vous vous identifiez avec l'un de vos comptes professionnels vous visualiserez vos seuls comptes professionnels, si vous vous identifiez avec l'un de vos comptes particuliers, vous visualiserez l'ensemble de vos comptes. La Caisse régionale a la faculté de modifier ce mode d'authentification en fonction de l'évolution des matériels ou des règles de sécurité (Vous en serez préalablement informé sur tout support écrit).

Le jour de la remise de la présente convention la Caisse régionale s'engage à vous adresser, sous pli postal, en tant que nouveau client affilié, votre code personnel d'accès multicanaux vous permettant l'utilisation du service Crédit Agricole en ligne. Le service Crédit Agricole en ligne est mis à votre disposition selon les conditions suivantes :

- accès téléphone par serveur vocal interactif (SVI), de façon permanente et mise en relation avec un conseiller aux jours et heures indiqués sur l'annexe 1 "Mise à disposition des canaux directs"

- accès télématiques, de façon permanente aux différentes fonctionnalités mentionnées à l'annexe 2 "Contenu - conditions d'exécution et de validité des opérations".

Toutefois, ce service peut être interrompu momentanément par la Caisse régionale pour raison technique. Cela ne peut remettre en cause la présente convention, ni constituer une clause suspensive, ni entraîner un dédommagement de la part de la Caisse régionale.

2.1.3. Sécurité d'accès : afin d'assurer la sécurité de votre accès au service Crédit Agricole en ligne, vous devez modifier votre code personnel d'accès multicanaux dès que vous établissez la première connexion. Vous procéderez à cette modification à partir de votre terminal, en suivant les instructions données soit par le serveur vocal interactif (SVI) si accès téléphone, soit par le serveur bancaire et décrites à l'écran si accès télématique. Seul le respect de cette procédure d'accès vous permet d'utiliser le service. À défaut le service est inaccessible. Pour maintenir la sécurité, vous devez modifier périodiquement ce code et ne pas le communiquer à des tiers. L'accès au service Crédit Agricole en ligne sera refusé après 3 essais infructueux pour vous identifier et vous authentifier en composant votre numéro de compte et votre code personnel d'accès multicanaux. Si vous êtes titulaire d'une offre l'accès au service sera bloqué jusqu'à régénération automatique d'un nouveau code personnel qui vous sera communiqué par courrier sous 48 heures hors délais postaux. Vous pourrez demander, à votre agence, la régénération de votre code personnel d'accès multicanaux en cas de perte ou d'oubli de ce dernier. Votre ancien code personnel sera détruit et remplacé par un nouveau code personnel. Celui-ci vous sera communiqué par courrier sous 48 heures hors délais postaux.

2.2. Conditions d'exécution et de validité des opérations : les opérations réalisables dans le cadre du service et les conditions d'exécution sont définies à l'annexe 2 "Contenu - Conditions d'exécution et de validité des opérations" ainsi qu'aux conditions particulières.

La date et la nature des consultations et des messages sont soit annoncées au téléphone, soit affichées à l'écran.

Ces informations sont données sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation.

Vous devez vérifier le caractère réglementaire et notamment l'existence et la disponibilité de la provision le jour de l'exécution des ordres de toute nature que vous émettez. Vous acceptez que la Caisse régionale refuse l'ordre si ces dispositions ne sont pas respectées.

Vous demeurez tenu de contrôler les relevés de comptes périodiques que la Caisse régionale vous adresse et qui seuls font foi, conformément à la clause Preuve-Réclamations ci-après.

2.2.1. Ordres téléphoniques : concernant les ordres par téléphone, les règles particulières suivantes seront appliquées : Selon la nature et le

montant de l'opération, la Caisse régionale exécute les ordres que vous donnez oralement au télé-opérateur, ou que vous saisissez sur le serveur vocal interactif (SVI), si vous avez respecté les modalités d'accès définies par la clause " Conditions d'accès sécurisé au service" de la présente convention, dans les conditions suivantes :

- soit EXÉCUTION IMMÉDIATE sur simple appel téléphonique
- soit EXÉCUTION IMMÉDIATE sous réserve de votre confirmation écrite et signée :

Conditions générales de « Crédit Agricole en ligne »

Vous devez envoyer ce courrier de confirmation d'ordre, revêtu de votre signature, à la Caisse régionale, par télécopie ou lettre postale, dans le délai de 2 jours ouvrables. Dans ce cas, la Caisse régionale exécute et enregistre comptablement l'opération dès réception effective de votre appel téléphonique dans les plages horaires d'ouverture; votre confirmation écrite doit rappeler le contenu de l'ordre ainsi que la date et l'heure de l'appel. En cas de différence entre les informations que vous fournissez dans la confirmation écrite et celles enregistrées par la Caisse régionale, les informations enregistrées par la Caisse régionale prévaudront en application de la clause "Preuve des ordres" ci-après.

Si la Caisse régionale n'a pas reçu cette confirmation dans le délai convenu, elle se réserve la possibilité d'annuler ou de contre-passer l'opération.

- soit EXÉCUTION DIFFÉRÉE à la réception d'un ordre écrit revêtu de votre signature : vous envoyez ce courrier d'ordre, ou votre contrat signé, à la Caisse régionale par télécopie ou lettre postale dans le délai indiqué par le télé-opérateur. Dans ce cas, la Caisse régionale n'exécute et n'enregistre comptablement l'opération qu'à réception du ou des documents demandés. Les parties reconnaissent et acceptent expressément que les opérations initiées dans les différentes conditions précitées seront valablement conclues et exécutées.

Intervention d'un conseiller du Crédit Agricole : en vue d'assurer au client un service de qualité, un autre collaborateur de la Caisse régionale peut être amené à suivre la conversation téléphonique et éventuellement à y prendre part, ce que vous acceptez expressément.

2.2.2. Ordres télématiques : les services en ligne sont accessibles, par composition d'une adresse spécifique à un type d'accès, aux personnes physiques majeures entretenant une relation bancaire avec le Crédit Agricole à l'exclusion de situations particulières analysées par la Caisse régionale. Les e-mails ne peuvent pas être utilisés pour demander ou confirmer une exécution d'ordre.

3. Obligations et responsabilités des parties

3.1. Obligations et responsabilités du client

3.1.1. Respect des conventions passées avec la Caisse régionale : vous vous engagez à respecter les conditions générales de la présente convention, y compris celles stipulées dans les annexes, préalablement à la réalisation d'une opération. Ces conditions ne modifient pas les termes des autres conventions que vous avez signées avec la Caisse régionale, dont les dispositions continuent de produire leurs effets pleins et entiers, sauf dérogations expressément prévues par les présentes.

Vous vous engagez en particulier à approvisionner suffisamment votre ou vos comptes préalablement à tout ordre de virement.

Pour les ordres de BOURSE ou sur des OPCVM, la position débitrice de votre compte qui pourrait résulter, à titre exceptionnel, du débit automatique généré par exécution de vos ordres d'achat et/ou de souscription de titres ou OPCVM, ne pourra en aucun cas être considérée par vous comme valant ouverture de crédit.

3.1.2. Règles spécifiques d'accès à certains comptes :

- compte joint : si les opérations réalisées portent sur un compte joint, vous acceptez que les règles juridiques et pratiques de fonctionnement du compte joint s'appliquent aux opérations traitées. Chaque co-titulaire se verra attribuer, dans les conditions fixées à la clause "confidentialité de l'envoi et de la conservation du code d'accès", son propre code personnel d'accès multicanaux au service.

- compte indivis : si les opérations sont réalisées sur un compte indivis, celles-ci ne pourront être initiées que par un mandataire désigné à cet effet par l'ensemble des co-indivisaires. C'est le mandataire qui se verra attribuer, dans les conditions fixées à la clause " confidentialité de l'envoi et de la conservation du code d'accès", le code personnel d'accès au compte indivis par le service Crédit Agricole en ligne.

3.1.3. Caractère personnel du service - Utilisation par un mandataire : l'accès au service est réservé uniquement aux clients possesseurs d'un code personnel d'accès, et aux personnes possesseurs d'un code secret si contrat supplémentaire. Vous vous engagez à n'en permettre l'utilisation à quiconque hormis votre mandataire. Vous vous engagez à informer votre mandataire des conditions d'utilisation du service et à assumer la responsabilité des opérations initiées par celui-ci, selon les règles du droit commun. Votre mandataire se verra attribuer son propre code personnel d'accès au

service, dans les conditions fixées à la clause "Confidentialité de l'envoi et conservation du code personnel d'accès multicanaux". Votre mandataire affilié à Crédit Agricole en ligne fera son affaire de votre information, de ce nouveau mode d'accès au(x) compte(s) autorisé(s) dans la procuracy.

3.1.4. Confidentialité de l'envoi et conservation du code personnel d'accès multicanaux : le code personnel d'accès multicanaux, libellé sur six caractères numériques, est envoyé par la Caisse régionale au nouveau client affilié, sous pli postal personnel. Vous devrez modifier ce code personnel d'accès dès votre première connexion. Ce code permet d'accéder à l'ensemble des services de Crédit Agricole en ligne comme indiqué à la clause "Accès - Identification". Ce code ayant un caractère confidentiel, vous vous engagez à prendre toutes mesures propres à assurer cette confidentialité, en vous interdisant notamment de le communiquer à quiconque et de l'inscrire sur un quelconque document. En cas de perte de la confidentialité du code personnel d'accès vous devez immédiatement :

- soit modifier votre code personnel dans les conditions prévues dans la présente convention à la clause "Conditions d'accès sécurisé au service",

- soit notifier une opposition auprès de la Caisse régionale. Cette opposition peut être faite par tous moyens à condition d'être confirmée dans les 24 heures par écrit. (lettre recommandée, déclaration écrite au guichet de l'agence). À réception de l'opposition, la Caisse régionale neutralise l'accès au service au moyen de l'ancien code et délivre un nouveau code au client.

Tant que vous n'avez pas fait opposition dans les conditions prévues ci-dessus, vous supportez toutes les conséquences directes ou indirectes de l'utilisation du service par des tiers ou des personnes non autorisées. À partir de cette opposition, vous n'êtes plus responsable des opérations effectuées à l'aide du code perdu ou volé, sauf négligence grave ou fraude de votre part.

3.1.5. Sécurité des messages reçus : vous veillerez à préserver la confidentialité des messages adressés à votre demande ou non par la Caisse régionale sur votre téléphone mobile, votre fax, votre micro-ordinateur, ou tout autre matériel; la responsabilité de la Caisse régionale ne pouvant être recherchée en cas de lecture des informations par un tiers non habilité. À cet égard, vous vous engagez à informer la Caisse régionale de la résiliation éventuelle de votre abonnement relatif au téléphone mobile, pour éviter tout risque lié à une éventuelle réattribution du numéro de téléphone par l'opérateur à un tiers.

3.1.6. Relation téléphonique du client avec le collaborateur du Crédit Agricole : vous vous engagez à préciser en début de communication, votre nom, votre prénom, votre numéro de compte bancaire, au télé-opérateur de la Caisse régionale, et à donner pour raison de sécurité bancaire, à celui-ci, la réponse à une ou plusieurs questions aléatoires portant sur votre état civil ou votre situation bancaire.

3.1.7. Prix du service : le service Crédit agricole en ligne est soumis à une tarification, précisée aux Conditions Générales de Banque.

- la périodicité de l'abonnement est mensuelle et couvre un mois civil, l'abonnement est payable d'avance. Les connexions sont payables le mois suivant leur exécution.

Le prix du service ne comprend pas :

- les coûts de transmission tels qu'ils sont fixés et perçus par l'opérateur de télécommunications que vous avez choisi,
- les coûts d'abonnements que vous avez souscrits auprès de prestataires (Opérateur téléphonique, Fournisseur Accès Internet...).

Révision de prix : le prix de l'abonnement mensuel forfaitaire, comme le prix forfaitaire à la connexion, pourront être révisés, à tout moment, par la Caisse régionale qui vous en informera, par écrit, sur un support quelconque, porté à votre connaissance par envoi postal simple trois mois avant la révision des prix. Le prix révisé sera mentionné aux conditions générales de banque. En outre, le prix à la connexion est mentionné sur l'écran préalablement à l'utilisation du service. L'absence de contestation dans les 2 mois après cette communication vaudra acceptation du prix révisé. Votre acceptation du prix révisé résultera de la poursuite de la présente convention et/ou de l'utilisation du service. En cas de refus, vous avez la possibilité de dénoncer la présente convention par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve de respect du préavis visé à la clause "Durée et conditions de résiliation de la convention".

Toutes les sommes que vous devrez à la Caisse régionale seront exigibles et payables dans les termes indiqués aux conditions particulières. En conséquence, vous autorisez expressément la Caisse régionale à en prélever les montants sur votre compte mentionné aux dites conditions.

3.2. Obligations et responsabilités de la Caisse régionale : la Caisse régionale s'engage à adresser, sous pli postal, au nouveau client affilié

son code personnel d'accès permettant l'utilisation du service "Crédit Agricole en ligne".

3.2.1. Obligations de la Caisse régionale. La Caisse régionale s'engage :

- à mettre à votre disposition le service Crédit Agricole en ligne aux conditions définies par la présente convention,
- à mettre en oeuvre des moyens techniques et d'organisation appropriés au regard des normes courantes de sécurité des systèmes informatiques, pour le fonctionnement du service et la sécurité des opérations, notamment par des méthodes d'authentification des interlocuteurs et de protection contre l'accès de tiers non autorisés aux fichiers informatiques.

3.2.2. Responsabilité de la Caisse régionale : la responsabilité de la Caisse régionale ne pourra être engagée pour inexécution ou mauvaise exécution du service consécutive :

- soit à un cas de force majeure ou tout événement rendant difficile l'exécution normale du service (grève...),
- soit à la faute du client dans l'utilisation du service (non respect des procédures d'accès ou mauvaise application des modes opératoires par exemple) ou à la négligence du client dans la garde confidentielle de son code personnel d'accès,
- soit à une inexécution par le client ou son(ses) mandataire(s) des dispositions de la présente convention mentionnées à la clause "caractère personnel du service-utilisation par un mandataire",
- soit à un mauvais fonctionnement du matériel ou du réseau de télécommunications, ou des prestataires externes dont elle n'a pas la maîtrise.

La responsabilité de la Caisse régionale ne pourra être engagée si vous lui adressez une instruction ou une demande d'exécution d'ordre par e-mail auquel elle ne donnera pas suite : vous devez exclusivement utiliser les services en ligne comme il est indiqué à la clause "Conditions d'utilisation des services en ligne". De même la responsabilité de la Caisse régionale ne pourra être engagée, dès lors que le dommage dont se plaint le client trouve son origine dans l'intrusion d'un tiers sur son micro-ordinateur (par exemple logiciel, virus...), dont il a seul la maîtrise conformément à la clause "conditions d'accès sécurisé au service" de la présente convention. La Caisse régionale demeure parfaitement étrangère à tout litige pouvant survenir entre le client et l'opérateur du réseau de télécommunications utilisé, notamment en ce qui concerne la facturation des coûts de transmission. Sa responsabilité ne saurait être engagée sur la base d'un tel litige.

3.2.3. Intervention d'un autre collaborateur de la Caisse régionale pour les services de banque par téléphone : lors de l'utilisation par le client du service de banque par téléphone, et en vue d'assurer un service de qualité, un autre collaborateur de la Caisse régionale peut être amené à suivre la conversation téléphonique et éventuellement à y prendre part. À cet effet, le client donne expressément son consentement à la captation de ses échanges téléphoniques par le collaborateur de la Caisse régionale.

3.2.4. Interruption du service : en cas de dysfonctionnement du système de réception d'ordres, la Caisse régionale vous informera, dans la mesure de ses possibilités, de la nature et de la durée prévisible du dysfonctionnement. Si l'interruption du service de réception d'ordres venait à se prolonger, elle facilitera la continuité du service en vous rappelant les canaux "agence" et "Centre d'appels clientèle" selon leurs horaires d'ouverture.

4. Preuve - Réclamations

4.1. Preuve des informations : les informations communiquées par la Caisse régionale dans le cadre de toute consultation de vos comptes par téléphone - internet, y compris celles relatives aux "alertes sur solde", sont données sous réserve des opérations en cours. Seuls font foi les relevés de comptes écrits que la Caisse régionale vous adresse périodiquement.

4.2. Preuve des ordres et des opérations : en raison de la confidentialité du code personnel d'accès, il est expressément convenu que toute interrogation ou opération intéressant vos comptes, réalisée conformément à la procédure décrite à la clause "conditions d'accès sécurisé au service", est réputée émaner, quelle qu'en soit l'origine, de vous-même ou de votre mandataire. Vous autorisez expressément la Caisse régionale, lors de l'utilisation d'un service de banque par téléphone, à procéder à l'enregistrement de vos échanges téléphoniques avec le ou les collaborateurs de la Caisse régionale assurant ce service. Ces enregistrements seront conservés 6 mois au maximum. Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques, ou leur reproduction sur un quelconque support ainsi que, selon le type d'opération, les écrits, télex ou télécopies requis pour assurer la validité de votre ordre passé par téléphone, feront foi entre les parties, sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire. En cas de contradiction entre

l'enregistrement de l'échange téléphonique ou l'enregistrement informatique des opérations détenu par la Caisse régionale et votre confirmation écrite, l'enregistrement prévaudra. Les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques seront conservés dans des conditions de sécurité appropriées.

4.3. Délai de réclamation : les délais de réclamation prévus dans les autres contrats signés avec le client sont applicables et notamment :

4.3.1. Dispositions applicables aux opérations sur titres : les délais de réclamation prévus dans la convention de compte titres signée avec le client sont applicables.

Un relevé de compte titres est adressé une fois par an au client.

Toute négociation en bourse donne lieu à l'édition d'un avis d'opération adressé au client. En outre, les opérations de bourse en Service à Règlement Différé font l'objet d'un compte de liquidation adressé au client.

Les réclamations relatives aux négociations en bourse ou sur des produits des organismes de placement collectif en valeurs mobilières (SICAV et FCP) doivent être faites par écrit et être adressées à la Caisse régionale, sous peine de forclusion, dans un délai de quarante huit heures à compter de la réception de l'avis d'opéré. Toute autre réclamation doit être formulée dans les quinze jours de la réception de l'avis d'opéré par le client.

Faute de contestation dans le délai imparti, le client est réputé avoir ratifié l'opération. À cet effet, les écritures de la Caisse régionale feront foi des opérations effectuées sur le compte.

4.3.2. Dispositions applicables aux autres services : les délais de réclamation prévus dans les contrats signés avec le client sont applicables et notamment, s'agissant des opérations sur les comptes, il est rappelé qu'un relevé de compte vous est adressé selon une périodicité convenue avec la Caisse régionale, sous réserve qu'au moins une opération ait été enregistrée depuis la date du précédent relevé. Le client est réputé avoir accepté les opérations figurant sur le relevé de compte à défaut de réclamation de sa part dans un délai de trente jours à compter de la mise à disposition du relevé.

5. Modification et résiliation de la convention

5.1. Modification de la convention

5.1.1. Modification des conditions de fonctionnement : la Caisse régionale a la faculté de modifier les conditions de fonctionnement du service. Selon la nature des modifications, elle vous informera soit par enregistrement sur le serveur vocal interactif soit par affichage à l'écran, soit par écrit, soit sur tout autre support de son choix. Votre acceptation des nouvelles conditions résultera de votre utilisation du service et de la poursuite de l'exécution de la convention. En cas de refus, le client a la possibilité de dénoncer la présente convention, dans les conditions prévues à la clause "durée et conditions de résiliation".

5.1.2. Modification du contenu du service : toute modification du contenu du service fera l'objet de la signature d'un avenant à la présente convention, à moins qu'il ne s'agisse de modifications liées soit à une amélioration apportée au service par la Caisse régionale, soit à l'évolution technique, et n'entraînant notamment ni augmentation de prix, ni altération du service. Ces deux derniers types de modifications prendront effet après information du client par la Caisse régionale dans les conditions prévues par la clause précédente, sauf pour le client à dénoncer la convention.

5.2. Durée et conditions de résiliation de la convention : la présente convention est conclue pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut la dénoncer à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 15 jours. La dénonciation ne remet pas en cause :

- la facturation de l'abonnement du mois en cours,
 - la facturation des connexions réalisées le mois précédent.
- La Caisse régionale a la faculté de mettre fin immédiatement sans préavis au service Crédit Agricole en ligne avec effet à réception par le client d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve de liquidation des opérations en cours, dans les cas suivants :
- défaut ou insuffisance d'approvisionnement du (ou des) compte(s), préalablement à l'émission de tous ordres,
 - abus par le client dans l'utilisation du service,
 - s'agissant plus particulièrement des ordres de bourse : défaut de provision suffisante sur le compte de titres préalablement à la vente ou non respect du taux de couverture en vigueur lors de la transmission d'ordres de bourse,
 - décès, incapacité du client ou ouverture d'une procédure collective,
 - comportement gravement répréhensible du client;
 - fermetur du compte.

La résiliation de la présente convention n'entraînera pas de plein droit résiliation des autres conventions conclues entre les parties.

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL CHARENTE-MARITIME DEUX-SEVRES

Société Coopérative à Capital Variable agréée en tant qu'Etablissement de Crédit

Siège social : 12 boulevard Guillet-Maillet 17117 SAINTES Cedex - 399 354 810 RCS Saintes -

Société de Courtage d'Assurance immatriculée au registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro : 07 023 464

6. Loi informatique et libertés

Vous déclarez accepter le traitement informatisé des informations recueillies à l'occasion de l'ouverture et du fonctionnement de votre compte. Il est précisé, conformément à l'article 27 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, que ces informations sont nécessaires pour l'ouverture et la tenue de votre compte. Elles seront utilisées pour les besoins de la gestion et des actions commerciales de la Caisse régionale, ainsi que de toutes sociétés du Groupe Crédit Agricole notamment en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de Caisses régionales. Vous consentez à leur communication à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires et pour l'exécution de travaux confiés à des prestataires de services et - sans préjudice du droit d'opposition que vous pouvez exercer à tout moment dans les conditions visées ci-dessous - à toute société du Groupe Crédit Agricole, dont la liste vous sera communiquée sur simple demande de votre part adressée à votre Caisse régionale, à des fins de prospection commerciale. La Caisse régionale est, de convention expresse, autorisée à partager le secret bancaire, dans le cadre des opérations visées ci-dessus. Vous pouvez conformément à la loi, accéder aux informations vous concernant, les faire rectifier, ou vous opposer à leur communication à des sociétés du Groupe ou à leur utilisation à des fins de prospection commerciale pour le compte de ces sociétés, en écrivant par lettre simple à votre Caisse régionale.

7. Loi applicable - Tribunaux compétents

La présente convention est régie par la loi française.

Le tribunal dans le ressort duquel est situé le siège social de la Caisse régionale sera compétent en cas de litige dans l'exécution ou l'interprétation de la présente convention.

Annexes à la convention Multiservices - Multimédia

Annexe 1 - Mise à disposition des canaux directs

Un code personnel unique pour accéder à un service complet de banque assurance. Vous vous identifiez/authentifiez en composant les 11 chiffres de l'un de vos comptes chèques ou livret puis les 6 chiffres de votre code personnel d'accès multicanal. Le service Crédit Agricole en ligne est mis à disposition du client avec les accès suivants :

accès téléphone : vous composez le 09 74 75 76 77 (ou, depuis l'étranger, le +33 9 74 75 76 77)

• prononcez le nom du service désiré :

✓ pour consulter vos comptes 24h / 24 et 7j / 7, dites **comptes** ; vous accédez au serveur vocal du Crédit Agricole : vous composez alors votre n° de compte et votre code personnel

✓ pour une opération, un rendez-vous, un renseignement, dites services

✓ pour un service d'urgence 24 h / 24, dites sinistre ou opposition

✓ pour un contrat ou devis d'assurance, dites assurances

✓ pour un sinistre ou accident, dites sinistre

✓ pour un dossier en cours, un nouveau projet, dites conseils.

• ou vous sélectionnez la page "**contact**" sur l'écran de votre téléphone mobile puis choisissez votre service.

accès télématiques :

• internet : www.ca-cmds.fr et internet mobile avec tous les opérateurs du marché

Annexe 2 - Contenu - Conditions d'exécution et de validité des opérations

Les fonctions et opérations ci-après décrites ne sont accessibles dans le cadre du service Crédit Agricole en ligne que si elles sont reprises dans les Conditions Particulières de votre contrat.

Consultation des comptes

La consultation des comptes est possible quel que soit le canal utilisé. L'historique de consultation porte au maximum sur 45 jours.

Pour les consultations du solde, de l'historique et des caractéristiques des comptes, les soldes et le détail des mouvements sont fournis à la date précisée à l'écran ou par le serveur téléphonique et sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation. Vous devez contrôler vos relevés de comptes périodiques qui seuls font foi, conformément à la clause "preuves - réclamations" dans les conditions générales de la présente convention.

Consultation des paiements par carte

Ce service concerne les cartes à débit différé.

La consultation des paiements est différente selon le mode d'accès utilisé :

• par téléphone, le choix "**comptes**" vous permet de connaître le montant de vos dépenses qui sera prélevé le mois suivant

• sur internet, internet mobile, il permet de connaître le détail des paiements déjà prélevés ou à venir.

Ces informations sont fournies à la date précisée par le serveur vocal téléphonique ou à l'écran au moment de la consultation et sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation. Vous devez contrôler vos relevés de comptes périodiques qui seuls font foi des

paiements par carte, conformément à la clause "preuves - réclamations" des conditions générales de la présente convention.

Consultation OPEN ou SUPPLETIS et opérations

Cette fonctionnalité est disponible sur internet pour :

• une consultation synthétique et détaillée : vous pouvez consulter le dernier relevé et les dernières opérations.

• une demande d'utilisation de votre réserve OPEN ou SUPPLETIS : vous pouvez opérer un déblocage de fonds disponibles sur votre réserve.

• une demande de remboursement total ou partiel en ligne : vous pouvez opérer un ordre de remboursement anticipé partiel ou total pour reconstituer votre réserve.

• un changement de barème

• une demande d'annulation d'un remboursement total : vous pouvez opérer l'annulation d'un ordre de remboursement anticipé total déjà enregistré : vous annulez votre dernière demande.

• une demande de "STOP mensualité" : vous pouvez effectuer une demande de "stop mensualité" prévue au contrat OPEN ou SUPPLETIS.

• une consultation des points OPEN ou SUPPLETIS.

Consultation des prêts réalisés

Vous pouvez consulter sur internet la situation des prêts réalisés dont vous êtes emprunteur ou co-emprunteur (sous réserve que ces prêts soient rattachés à des comptes sur lesquels vous êtes titulaire, co-titulaire). La date et la nature des informations données sont précisées à l'écran.

Commande de chéquier

Vous pouvez commander votre chéquier par téléphone ; vous composez le 09 74 75 76 77 et dites **services** ; vous précisez au télé-opérateur le type de chéquier souhaité et le mode d'envoi.

Commande de Relevé d'Identité Bancaire - Impression de RIB

• sur internet, grâce à la fonction "imprimer" de votre logiciel, vous pouvez directement imprimer un RIB / IBAN (International Bank Account Number)

Téléchargement

Sur internet, vous pouvez télécharger vos relevés de comptes vers un logiciel de comptabilité installé sur votre micro-ordinateur en précisant le format cible parmi une liste proposée et en définissant les dates de début et de fin des opérations à télécharger.

Simulations d'épargne et de prêt

Épargne :

• sur internet, vous pouvez simuler une optimisation d'un plan épargne logement existant ou simuler un plan épargne logement à échéance. Les informations restituées sont valables à la date de la simulation et purement indicatives, sans valeur contractuelle.

Prêt :

• sur internet, vous pouvez simuler une demande de prêt en saisissant vous-même les informations financières selon les rubriques proposées à l'écran. Les informations restituées sont valables à la date de la simulation et purement indicatives, sans valeur contractuelle.

Messages électroniques sur internet

Certains messages vous sont automatiquement délivrés par le Crédit Agricole, d'autres ne le sont qu'à votre demande. À cette fin, vous saisissez (fonction "personnalisation" du menu) sur internet, votre adresse de courrier électronique (e.mail). La fonction "alerte sur solde" vous permet de visualiser le ou les comptes dont le solde est au-dessus ou en-dessous d'un seuil que vous déterminez. Vous reconnaissez que ces messages n'ont qu'un caractère informatif et ne peuvent être utilisés comme moyen de preuve dans vos relations avec le Crédit Agricole. Seuls font foi vos relevés de comptes périodiques et les enregistrements informatiques détenus par le Crédit Agricole, conformément à la clause "Preuves - Réclamations" des conditions générales.

Virements

Cette fonctionnalité est disponible sur internet et internet mobile.

Nature des virements

• virements unitaires

✓ vous pouvez effectuer un virement entre les comptes consultables (vous choisissez le compte à débiter et le compte à créditer)

✓ vous pouvez effectuer un virement au profit d'un compte externe à vos comptes.

Vous pouvez opérer des virements sans que le bénéficiaire ait été prédéfini, dans les limites fixées aux conditions particulières.

• virements multi-bénéficiaires

Les virements s'effectuent sur une ou plusieurs listes constituées sous la rubrique "virement multiple".

Vous pouvez opérer des virements simultanés de l'un de vos comptes vers un ensemble de comptes regroupés dans une liste gérée directement par vous. Ces virements sont soumis aux mêmes règles que les virements unitaires.

La création d'un nouveau RIB bénéficiaire, ainsi que la création /modification d'une

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL CHARENTE-MARITIME DEUX-SEVRES

Société Coopérative à Capital Variable agréée en tant qu'Etablissement de Crédit

Siège social : 12 boulevard Guillet-Maillet 17117 SAINTES Cedex - 399 354 810 RCS Saintes -

Société de Courtage d'Assurance immatriculée au registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro : 07 023 464

liste, est réalisée suite appel au 09 74 75 76 77, dites «assistance» (appel non surtaxé).

Date d'exécution des virements

- le virement à exécution immédiate est réalisé le jour et à l'instant de la saisie de l'ordre du client.
- le virement à exécution différée (si cette fonctionnalité est mentionnée aux conditions particulières de votre contrat) est réalisable sous délai de 30 jours calendaires maximum suivant votre saisie d'ordre. Vous pouvez modifier ou annuler l'ordre jusqu'à la veille de la date d'exécution demandée (rubrique "virements en cours").

Si l'ordre de virement est donné sur internet, vous pouvez recevoir, si vous le souhaitez, une copie du virement par courrier électronique. Vous avez la faculté de transmettre une copie de cette demande de virement au destinataire du virement. Toutefois, ces messages électroniques n'ont qu'un caractère informatif, ils ne constituent pas la preuve de la bonne exécution de l'opération. Seul le relevé de compte qui vous est adressé par la Caisse régionale fait foi de cette exécution, comme indiqué à la clause « Preuve des informations » des conditions générales.

Plafond des virements

Le plafond indiqué dans les conditions particulières s'applique, quel que soit le type de virement que vous effectuez, à l'ensemble des comptes accessibles aux conditions particulières. Le plafond est valable pour l'ensemble des virements réalisés au cours d'une même journée et sur l'ensemble des canaux de Crédit Agricole en ligne à votre disposition. Vous vous engagez à respecter ce plafond.

Exécution des virements

- l'ordre de virement que vous passez pourra être exécuté et sera pris en compte après **deux** confirmations de votre part.
- les virements sont exécutés sous réserve des conditions financières; les contrôles réglementaires sont réalisés par la Caisse régionale le jour de l'exécution du virement.

Service Titres et Bourse

Ce service vous est offert, d'une part, si vous êtes titulaire ou co-titulaire d'un compte de titres et avez souscrit la Convention Titres et, d'autre part, si vous avez souscrit à l'offre LIBERTE de Crédit Agricole en ligne.

Ce service, disponible sur internet, vous permet :

- la consultation des comptes de titres désignés aux conditions particulières,
- la valorisation du portefeuille titres à J-1,
- la transmission d'ordres de bourse sur la place de Paris, et la transmission d'ordres de souscriptions et de rachats sur des OPCVM (SICAV et FCP) du Crédit Agricole, dans les plafonds désignés aux conditions particulières;
- le suivi des ordres en temps réel,
- la consultation du compte espèces PEA,
- l'enregistrement des apports espèces sur PEA,
- la consultation de la cotation de valeurs en temps réel et des principaux indices boursiers mondiaux,
- la consultation d'informations détaillées sur les valeurs liquidatives en temps réel des OPCVM (SICAV et FCP) gérés par Crédit Agricole Asset Management,
- la réservation d'ordres lors d'introductions et de privatisations,
- l'accès au site de la société EURONEXT,
- la consultation des opinions et analyses de valeurs des spécialistes de Crédit Agricole Indosuez Cheuvreux.

Utilisation du service Titres et Bourse : vos engagements.

Dès la mise en place de ce service, et pendant toute la durée d'exécution du présent contrat, vous vous engagez à prendre connaissance de toute information fournie par la Caisse régionale, sous forme consultable à l'écran ou par téléchargement, concernant l'(es) opération(s) que vous envisagez de passer, qu'il s'agisse

d'informations sur les titres concernés comme sur les risques qu'elles peuvent présenter.

Ces informations ne sont en aucun cas destinées à vous inciter à passer des opérations de quelle que nature qu'elles soient. La Caisse régionale ne peut être tenue responsable de leur interprétation ou de l'utilisation que vous décidez d'en faire. Par ailleurs, la Caisse régionale se réserve le droit de refuser d'exécuter certains ordres par le biais des canaux télématiques, en considération soit du montant de ceux-ci, soit des instruments financiers concernés, ce que vous déclarez accepter, renonçant ainsi à rechercher la responsabilité de la Caisse régionale de ce fait.

S'agissant de ces opérations, vous devrez, par conséquent, prendre contact avec votre agence.

Les services concernés, ainsi que les conditions d'exécution des opérations sont définis aux conditions particulières de la présente convention.

Vous vous engagez à respecter :

- les plafonds fixés aux conditions particulières de la présente convention,
- les règles de couverture fixées à l'article III.6 des conditions générales de la convention de compte de titres.

L'ordre (les ordres) que vous passez pourra(ont) être exécuté(s) et pris en compte après **deux** confirmations de votre part.

Dès ces confirmations, la Caisse régionale sera responsable de la bonne exécution de celui-ci (ceux-ci).

Les ordres sont transmis aux prestataires habilités en vue de leur exécution sur le marché. L'annulation d'un ordre, comme sa modification, lorsque cette fonctionnalité est offerte, ne sera possible que si l'ordre n'a pas été exécuté.

Si l'ordre est donné sur internet, vous pouvez recevoir, si vous le souhaitez, un accusé de transmission de l'ordre par courrier électronique.

Assurances IARD de PACIFICA

Cette fonctionnalité est accessible par téléphone et internet pour :

- une consultation : vous pouvez consulter la synthèse de vos contrats d'assurance PACIFICA,
- une demande de devis : vous pouvez demander un devis d'assurance habitation, automobile, Garantie des accidents de la vie, Protection juridique Pleins Droits.

Vous choisissez de recevoir la réponse par courrier ou par email; ou bien vous demandez qu'un conseiller de la Caisse régionale vous rappelle.

- une demande de souscription :

Vous pouvez demander la souscription d'un contrat :

- ✓ assurance habitation,
- ✓ automobile,
- ✓ garantie des accidents de la vie,
- ✓ protection juridique "Pleins Droits".

- une pré-déclaration de sinistre : sur internet, vous pouvez renseigner un formulaire de déclaration de sinistre habitation ou automobile; ce formulaire sera transmis par la Caisse régionale à l'Unité de Gestion des Sinistres (UGS) de PACIFICA qui assure la relation directe avec tous les clients PACIFICA en cas de sinistre.

Sur internet mobile, la fonction SOS vous permet de consulter les n° de téléphone à contacter dans les cas suivants :

- déclaration de sinistre dans le cadre de votre (vos) contrat(s) PACIFICA
- demande d'assistance dans le cadre de votre (vos) contrat(s) PACIFICA.

Assurance-vie de PREDICA

Cette fonctionnalité est disponible sur internet pour :

- une consultation synthétique et/ou détaillée de vos contrats PREDICA
 - une demande d'adhésion : vous pouvez effectuer une demande d'adhésion au contrat IVP FLASH;
- Un conseiller de la Caisse régionale vous rappellera pour l'ouverture du contrat.

Gestion des accès par un mandataire

La procuration que vous avez donnée à un mandataire permet à celui-ci d'accéder au(x) compte(s) désigné(s) dans le mandat pour leur consultation et pour effectuer des opérations.