

## ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services de banque à distance (ci-après dénommé « le Service ») mis en place par la BFC à la disposition des clients abonnés (ci-après dénommé « Abonné ») et titulaires d'un ou plusieurs comptes.

Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) convention(s) de compte bancaire et de (des) compte(s) titres ainsi que les autres conventions qui ont pu être signées par l'Abonné et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par l'Abonné.

Les fonctions actuelles sont évolutives, elles peuvent être différentes selon l'accès utilisé, et seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application, qui dépend du domaine technologique considéré. Elles sont destinées à permettre notamment la consultation des comptes, contrats de placement, l'information notamment bancaire et la réalisation de transactions avec la BFC ou ses partenaires. Elles peuvent donner lieu, le cas échéant, à la signature d'avenant pour tenir compte des spécificités de certains services optionnels.

## ARTICLE 2 - MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

L'Abonné accède au Service via les canaux de communication (internet et/ou téléphone) pour lesquels il a opté, à l'aide de son matériel : téléphonie vocale, site internet mobile et Application Mobile (voir article 11 ci-dessous) accessibles via un téléphone mobile, une tablette tactile ou tout autre objet connecté compatible (ci-après dénommés « SERVICES MOBILES ou Appli BFC »), site internet optimisé pour un usage sur ordinateur (ci-après dénommé « SERVICE INTERNET ou BFCNet »).

L'Abonné fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels ; il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par la BFC (matériel compatible disponible dans la rubrique mentions légales du site Internet de la BFC).

Même si la BFC fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut pas garantir le fonctionnement du Service avec la totalité des terminaux existants.

En conséquence, la BFC est étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'Abonné et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et de leurs fournisseurs d'accès.

L'accès au Service est protégé par un dispositif de sécurité personnalisé que l'Abonné s'engage à protéger conformément à l'article 3.2.

A la fin de chaque session l'Abonné doit veiller immédiatement et impérativement, à se déconnecter du Service.

Pour des raisons techniques la BFC ne garantit pas l'accès aux SERVICES MOBILES aux Abonnés paramétrant leur terminal mobile sur une passerelle non gérée par l'un des opérateurs français de téléphonie mobile et qui permet d'accéder à des contenus sur Internet (ci-après dénommé « Internet Mobile »).

## ARTICLE 3 - ACCÈS AU SERVICE – CODES

### 3.1 - Accès au Service

L'accès aux SERVICES INTERNET ainsi qu'aux SERVICES MOBILES est :

- contrôlé par la saisie du code abonné définie lors de l'ouverture du compte.
- protégé par un code secret client (6 chiffres).

L'accès au service nécessite par ailleurs, de s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaire (Code Sécurité à usage unique envoyé par SMS sur le numéro de téléphone de sécurité) au moins tous les 90 jours.

L'Abonné devra s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaires (Code Sécurité à usage unique envoyé par SMS sur le numéro de téléphone de sécurité) pour valider des opérations sensibles en ligne (virement, ajout d'un compte de bénéficiaire ...).

### 3.1.1 - Les différents moyens d'accès aux outils de la Banque à distance de la BFC

- BFCNet, accessible via Internet à l'adresse [www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com)
- VOCALIA, par téléphone : 0262 40 55 00 depuis La Réunion ou le 0269 61 80 80 depuis Mayotte (*tarifs consultables dans le fascicule « Produits et services de la Convention de compte – Particuliers »*). Les conditions tarifaires limitent cette commission aux appels vers Vocalia).

- Appli Smartphone BFC, en téléchargement gratuit sur les plates-formes Google Play et Apple Store.

Tout changement de code opéré depuis l'un de ces services est immédiatement répercuté sur les autres. Le client doit définir son code en respectant les exigences ci-dessous :

- il doit être composé de 6 chiffres
- les suites logiques croissantes ou décroissantes sont interdites
- il ne peut pas contenir 3 chiffres (ou plus) identiques à la suite
- Le nouveau code secret ne doit jamais avoir été utilisé durant les 5 derniers changements de mot de passe

Le client s'engage à tenir ces codes rigoureusement secrets. La responsabilité de l'Abonné en cas d'opérations de paiement non autorisées est régie par les Conditions Générales de la Convention de compte de dépôts. Toutefois, le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par ces opérations si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations figurant au présent article.

Pour pouvoir utiliser BFCNet et l'Appli BFC, le client doit nécessairement s'identifier avec son code abonné et son code secret. L'accès au service nécessite de s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaire (Code Sécurité à usage unique envoyé par SMS sur le numéro de téléphone de sécurité) au moins tous les 90 jours.

### 3.1.2 - Code Sécurité

Ce code est communiqué à l'Abonné par SMS :

- Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone mobile géré par un opérateur déclaré en France, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par SMS,
- Si le numéro déclaré est identifié par la BFC comme étant un téléphone mobile géré par un opérateur étranger, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par SMS.

Afin d'obtenir ce code, l'Abonné doit au préalable enregistrer un numéro de téléphone portable, appelé « numéro de téléphone de sécurité ». Pour cela, l'Abonné doit se rendre en Agence préalablement et, sous sa responsabilité, communiquer à la Banque un numéro de téléphone portable (dit numéro de téléphone de sécurité) servant à son authentification.

Les numéros de téléphone par satellite sont exclus. Les opérateurs déclarés en France sont ceux déclarés auprès de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).

Lors de sa première connexion, l'utilisateur devra renseigner son code abonné sous son espace client ou sur l'appli BFC. Il recevra sur son téléphone mobile par SMS un mot de passe temporaire. Il devra alors personnaliser son code secret et il pourra alors se connecter à la banque à distance.

Par mesure de sécurité, il n'est pas possible d'enregistrer ou modifier sur la banque en ligne le numéro de téléphone de sécurité.

Si l'Abonné déclare un numéro de téléphone de sécurité différent de celui déclaré dans les conditions particulières de sa convention de compte, il est informé et accepte que celui-ci sera traité conformément aux dispositions de l'article 24 sur la protection des données à caractère personnel du présent contrat.

Conformément à la loi, l'Abonné pourra contacter son Agence (au numéro de téléphone figurant dans les conditions particulières de sa convention de compte) pour toute demande en vue d'obtenir la bonne exécution de ce contrat, ou le traitement d'une réclamation.

## 3.2 Principes de Sécurité

**3.2.1** - Les codes personnels sont strictement confidentiels. Il est donc de la responsabilité de l'Abonné de les tenir secrets et de ne les communiquer à quiconque.

Il appartient notamment à l'Abonné de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. A cette fin, l'Abonné peut consulter les informations et conseils relatifs à la configuration et à la sécurité informatique disponibles sur le site [www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com).

Par mesure de sécurité, l'ensemble des accès à la Banque à Distance est suspendu après composition de trois codes secrets ou de trois codes de sécurité erronés.

En cas d'oubli de son code personnel, l'abonné peut se rendre sous son espace client internet ou sur l'appli BFC et cliquer sur « Code secret oublié ».

La BFC recommande à l'Abonné de modifier très régulièrement son code secret au moyen de l'un des terminaux compatibles, conformément aux indications et aux conseils qui lui sont donnés par les différents canaux de la Banque à Distance.

En cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Abonné doit en informer sans tarder son Agence ou contacter le Service Client.

En cas de risque avéré concernant la sécurité informatique du Service, les codes d'accès de l'Abonné au Service seront modifiés sans notification préalable. Il en est de même en cas d'utilisation frauduleuse du Service ou non conforme à la présente convention. La BFC informera l'Abonné immédiatement après la modification, par tout moyen approprié (courrier, appel téléphonique ...).

L'Abonné peut également s'il le souhaite fermer un ou plusieurs mode(s) d'accès au Service (SERVICE INTERNET / SERVICES

MOBILES / SERVEUR VOCAL) et/ou aux fonctions transactionnelles (ci-après dénommées « Fonctions Transactionnelles ») de ce canal décrites ci-après :

- Virements Externes : virements vers des comptes non domiciliés à la BFC ou virements entre comptes BFC n'appartenant pas au même titulaire (ou co-titulaire),
- Tous Virements : virements externes – décrits ci-dessus – et virements internes (virements entre comptes BFC appartenant au même titulaire ou co-titulaire ou au titre duquel/ desquels l'abonné est mandataire),

Toute demande de fermeture – partielle ou totale – doit être formulée par instructions écrites adressées à l'Agence de l'Abonné. La remise en service pourra être obtenue sur instructions écrites adressées à son Agence par l'Abonné.

**3.2.2** - Pour la gestion de ses données personnelles (numéros de téléphone, adresse postale, etc.), l'Abonné est invité à procéder au moins une fois par an à la vérification de ses données personnelles et à leur modification auprès de son Agence. Le cas échéant, il est informé de la date limite pour procéder à la vérification de ses données personnelles et fournir les justificatifs attendus. Par mesure de sécurité, en l'absence d'une vérification et de la fourniture des documents avant la date limite, l'accès aux SERVICES INTERNET et aux SERVICES MOBILES est suspendu.

## 3.3 - Convention sur la preuve relative aux opérations réalisées par le biais du Service

Le Service permet à l'Abonné de réaliser à distance des opérations au moyen de certificats électroniques ou par la saisie de codes. L'Abonné ayant souscrit à distance peut, durant un délai de 10 (dix) ans, demander à son agence de lui communiquer une copie du contrat applicable au produit souscrit.

### 3.3.1 - Opérations validées par l'utilisation de certificats électroniques

Pour les contrats qui seraient souscrits en agence, ou qui ne seraient pas soumis à la réglementation sur le démarchage, et qui ne seraient pas de nature électronique, l'Abonné peut choisir de signer électroniquement le contrat ou de façon manuscrite sur support papier.

En choisissant de signer électroniquement les contrats, l'Abonné conserve la possibilité d'obtenir de la BFC, à tout moment s'il en fait la demande et sans frais, les conditions contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable.

L'Abonné accepte que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui lui sont adressées au cours de son exécution lui soient transmises par courrier électronique,

Pour les opérations validées par l'utilisation de certificats électroniques la BFC utilise une plateforme gérée par un prestataire de services de confiance agréé (ci-après « Plate-forme de signature »).

L'ensemble des données informatiques (par exemple les éléments de connexion, d'horodatage, les pages et document consultés, etc.) générées et enregistrées par les systèmes d'information de la BFC ainsi que par la Plate-forme de signature feront foi entre la BFC et l'Abonné, sauf preuve contraire apportée par ce dernier.

Pendant toute la phase de contractualisation électronique, la transmission des documents de la BFC à l'Abonné sera assurée par leur mise à disposition sur la Plate-forme de signature.

L'intégrité des documents présentés à l'Abonné sera assurée notamment par leur scellement et leur horodatage opéré par la Plate-forme de signature. Compte tenu de la technologie utilisée, l'envoi et la réception seront réputés intervenir au même instant. L'Abonné est invité à enregistrer les documents qui lui sont présentés, les conserver et à les imprimer.

Le processus de signature électronique d'un document requiert un mode de fonctionnement asynchrone impliquant qu'une partie signe avant l'autre. En conséquence, l'Abonné et la BFC conviennent que :

- la signature d'un document électronique devant être signé par les deux parties ne constitue pas une offre (sauf s'il en est stipulé autrement) de la partie ayant signé en premier.
- la date de conclusion du contrat sera la date de signature du document électronique par son dernier signataire, telle que cette date ressort des enregistrements informatiques de la Plate-forme de signature.

Il en sera de même en cas de souscription d'un contrat par deux co-titulaires. Le contrat sera réputé valablement conclu aussitôt après la signature par la BFC, qui aura lieu en tout état de cause après la signature par le second co-titulaire.

Le délai de rétractation de l'article 24.3 (Rétractation) court à compter de la date de la signature du contrat par la BFC.

### **3.3.2 - Opérations validées par la saisie de codes**

Il est expressément convenu entre la BFC et l'Abonné qu'une fois authentifié conformément à l'article 3.1 ci-dessus, la saisie de son code secret (ou du code à usage unique) lorsqu'il est requis vaudra signature de l'Abonné, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement :

- aux opérations effectuées (paiement, virement, ajout à la liste de bénéficiaires de virement, contestation d'un prélèvement, arbitrage, etc.) et l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou à son mandant lorsque l'Abonné aura donné procuration à un tiers.

Pour certains services seule une authentification conformément à l'article 3.1 ci-dessus est requise pour permettre l'identification et prouver le consentement de l'Abonné aux opérations effectuées et l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou pour la signature en ligne de documents contractuels.

## **3.4 - Champ d'application**

### **3.4.1 - Clientèle concernée**

L'abonnement au Service est ouvert à tous les clients, personnes physiques ou morales et les droits qu'il confère pourront être exercés par tout représentant ou mandataire dans la limite de leur capacité juridique ou de leurs pouvoirs, étant précisé que son contrôle incombe au titulaire du compte.

Sous réserve du périmètre propre à chaque canal, les fonctionnalités sont ouvertes à l'Abonné en fonction de son âge, de sa capacité, de l'ancienneté de sa relation avec la BFC et/ou des caractéristiques de son compte et du statut d'activation de son Numéro de téléphone de sécurité.

La BFC se réserve la faculté de limiter l'accès de l'Abonné aux seules fonctions de Consultation, ou de limiter les Fonctions Transactionnelles proposées à un Abonné, (i) en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de la BFC, (ii) en cas de présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service, (iii) à défaut de fourniture de documents ou justificatifs appropriés demandés par la BFC, ou encore (iv) lorsque cette dernière le juge nécessaire pour répondre à ses obligations réglementaires.

### **3.4.2 – Comptes concernés**

Ce sont les comptes individuels ou collectifs, comptes de placement .

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 de plus de 12 ans,
- les comptes de clients frappés d'opposition (mesures civiles d'exécution, avis à tiers détenteur, opposition administrative...),
- les comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature conjointe des co-titulaires dénommés comptes indivis,
- les comptes ouverts dans le cadre du droit au compte ainsi que ceux destinés aux personnes en situation de fragilité financières.

La BFC se réserve la faculté de limiter l'accès de l'Abonné aux seules fonctions de consultation et/ou de limiter les fonctions transactionnelles (telles que saisie de virements ...) en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de la BFC, de présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service, à défaut de fourniture de documents ou justificatifs appropriés demandés par la BFC, ou encore lorsque cette dernière le juge nécessaire pour répondre à ses obligations réglementaires.

## **3.5 – Modalités d'accès aux comptes de paiement**

L'Abonné peut recourir à un ou plusieurs prestataire(s) de services de paiement, régulièrement habilité(s) à rendre des services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement.

Il peut également autoriser la BFC à confirmer, à un prestataire de services de paiement qui en ferait la demande, si le montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement est disponible sur son compte de paiement. L'Abonné doit donner son consentement à la BFC avant la première demande de confirmation de chaque prestataire de services de paiement.

L'ensemble de ces services ne peuvent être utilisés que pour les comptes de paiement (appelé « compte de particuliers » ou « compte courant ») dont l'Abonné est titulaire ou co-titulaire.

Sous cette réserve, la BFC donnera accès, sur demande du prestataire de service de paiement, à l'ensemble des comptes auxquels l'Abonné a accès en « Consultation » pour le service d'information sur les comptes et/ou exécutera les opérations initiées par un prestataire de service de paiement à partir de l'ensemble des comptes auxquels l'Abonné a accès en « Transaction ».

L'utilisation d'un Code de Sécurité sera requise, lors du premier accès du prestataire de services de paiement rendant un service d'information sur les comptes ainsi que dans les mêmes conditions que pour l'utilisation du Service.

Le cas échéant, il appartient à l'Abonné de convenir, avec le prestataire de service de paiement, des comptes auxquels celui-ci est autorisé à accéder ou d'informer le prestataire de service de paiement du retrait de son consentement.

Les opérations peuvent être initiées par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dans les mêmes conditions que lorsqu'elles sont initiées directement par l'Abonné via le Service.

Toutefois, en application des dispositions légales, l'Abonné ne peut révoquer un ordre de virement à exécution immédiate après avoir donné son consentement à ce que son prestataire de services de paiement initie l'opération de paiement.

Les ordres de virement transmis via les services d'un prestataire de services de paiement sont exécutés conformément à l'identifiant unique communiqué par le prestataire de services ainsi

que pour le montant et selon les modalités communiquées par celui-ci.

L'Abonné peut contester ces opérations dans les conditions prévues par la convention régissant le fonctionnement du compte sur lequel l'opération est débitée.

#### **ARTICLE 4 - TYPES DE COMPTES (POUVANT LE CAS ÉCHÉANT FAIRE L'OBJET D'ORDRES DE VIREMENTS), TYPES DE CONTRATS, PRODUITS ET SERVICES DISPONIBLES AVEC LE SERVICE**

**4.1** - Les catégories de comptes, de produits, contrats et services distribués par la BFC et auxquels l'Abonné peut accéder via le Service sont les suivantes : Comptes bancaires, Compte à terme, Compte Epargne Logement, Livret A, Livret de Développement Durable (ex Codevi), Compte sur Livret, Livret Eurokid, Livret Jeunes, Livret BFM, Plan d'Épargne Logement, Comptes de titres, Dépôt à terme, crédits à la consommation et crédits immobiliers et Cartes bancaires.

**4.2** - Et plus largement :

- consultation du(des) compte(s) courant(s),
- consultation du montant de l'autorisation conventionnelle de trésorerie,
- consultation du(des) compte(s) épargne(s),
- recherche de mouvements au crédit ou au débit du compte,
- consultation des encours de prêts et du capital restant dû, de la date et du montant de la prochaine échéance
- consultation des produits de placement,
- consultation du Portefeuille d'Escompte,
- possibilité de changement des codes d'accès à la Banque en ligne (Attention : changements qui se répercuteront sur tous les outils de Banque à Distance),
- commande de chéquier,
- possibilité de faire des virements entre compte interne et externe,
- possibilité de programmer des virements permanents,
- possibilité de programmer des virements multiples,
- possibilité de consulter et d'imprimer des IBAN/BIC (anciennement RIB),
- possibilité de consulter ses encours et plafonds de carte
- possibilité de consulter les relevés et autres documents disponibles en ligne,
- possibilité de consulter les mouvements à venir,
- possibilité d'éditer des RIB et IBAN,
- possibilité d'effectuer des recherches de mouvement selon leur montant, leur sens (débit ou crédit)
- possibilité d'ajouter des bénéficiaires de virement et d'en gérer la liste
- Consulter sa messagerie sécurisée
- Prendre rendez-vous avec son conseiller pour les particuliers

Le champ de ces comptes, contrats, produits et services est susceptible d'évolutions.

**4.3** - Ces comptes, contrats pourront faire l'objet de transactions (ordres de virements, versements) si :

- leurs spécificités bancaires le permettent,
- la BFC l'autorise au moment de l'abonnement,
- l'ergonomie du service le permet,
- la BFC n'a pas interdit l'accès aux fonctions transactionnelles en cours de vie du présent contrat,
- l'Abonné n'a pas demandé la suspension de l'accès aux fonctions transactionnelles.

#### **ARTICLE 5 - GESTION DES LISTES DE COMPTES, CONTRATS ET DE PRODUITS**

**5.1** - Par défaut, l'Abonné a accès aux fonctions « consultation » et « transaction » lorsque celles-ci sont possibles pour l'ensemble de ses comptes, contrats – ou des comptes, contrats sur lesquels il détient un accès en vertu de sa qualité de représentant légal, judiciaire ou conventionnel, ouverts à la BFC.

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

- le compte, le contrat ou le produit appartient :
  - soit à l'Abonné,
  - soit à un tiers ayant conféré à l'Abonné un mandat adéquat sur le compte ou le produit de ce tiers,
  - soit à un tiers dont l'Abonné est représentant légal ou judiciaire à l'exception des contrats d'assurance.
- le compte, le contrat ou le produit fait partie de la liste citée à l'article 4 et ne fait pas l'objet d'une opposition.

#### **ARTICLE 6 - TRANSFERT DE COMPTES ET TRANSFERT DE L'ABONNEMENT AU SERVICE**

L'abonnement au Service est transféré au moment du transfert des comptes de l'Abonné vers une autre Agence BFC. Les codes d'accès restent identiques.

#### **ARTICLE 7 - COMPTES/CONTRATS/PRODUITS ET SERVICES OUVERTS AU NOM DE TIERS - PROCURATION - REPRÉSENTATION**

L'Abonné pourra consulter et/ou effectuer des transactions (ordres de virements...), à condition que les caractéristiques de son abonnement le permettent (article 3), sur des comptes, contrats de tiers si l'Abonné possède une procuration ou un pouvoir de représentation adéquats l'autorisant à consulter et/ou effectuer des transactions sur le ou les comptes concernés. Il est entendu que l'Abonné a accès aux mêmes informations et opérations bancaires que le mandant.

Il est précisé que l'Abonné n'aura plus accès auxdits comptes, contrats, 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 un régime de protection du mandant.

#### **ARTICLE 8 - VIREMENTS**

**Il est rappelé que l'accès aux fonctions transactionnelles peut être refusé par l'Abonné ou par la BFC dans les cas visés aux articles 3, 4, 5 et 7. Cet accès aux fonctions transactionnelles peut également être limité par la BFC dans les mêmes cas.**

##### **8.1 - Types de virement pouvant être exécutés**

Les virements pouvant être initiés dans le cadre du Service sont : Les virements occasionnels, permanents, SEPA (également dénommés « Virements européens »), à savoir des virements libellés en euros, effectués au sein de l'Espace Économique Européen (EEE) y compris la France, en Suisse, à Monaco ou à Saint Martin.

Ces virements peuvent être émis en utilisant une liste de bénéficiaires préétablie et gérée par l'ordonnateur.

##### **8.2 - Etablissement des listes de bénéficiaires de confiance**

L'Abonné établit et gère sa liste de bénéficiaires de virements dans la rubrique « Bénéficiaires ».

Le processus d'ajout de bénéficiaire est sécurisé par l'envoi d'un SMS contenant un code à usage unique. Afin de permettre l'envoi

de ce SMS, l'Abonné doit demander l'activation de son numéro de téléphone de sécurité consistant en un numéro de téléphone portable personnel qui servira à son authentification et qu'il transmet sous sa responsabilité.

Les titulaires des comptes enregistrés par l'Abonné sont considérés comme des bénéficiaires de confiance. En conséquence, les Virements SEPA effectuées au profit des comptes enregistrés peuvent ne pas faire l'objet d'une authentification au moyen du Code Sécurité.

L'Abonné peut, à tout moment, ajouter ou retirer un compte de la liste des bénéficiaires de confiance par l'intermédiaire du module virement du Service ou de son agence.

L'Abonné peut librement supprimer des bénéficiaires de sa liste.

Si l'abonné n'a pas de numéro de portable, il donne des instructions écrites à son agence pour ajouter un nouveau bénéficiaire.

### **8.3 - Virements occasionnels (également dénommés « ponctuels ») SEPA**

#### **L'Abonné peut réaliser des virements occasionnels de 2 façons.**

##### **a/ virement simple**

Il s'agit d'un virement ponctuel en faveur d'un ou plusieurs bénéficiaires dont l'ordonnateur fournit les coordonnées bancaires pour chacun.

##### **b/ virement multiples**

Il s'agit de virements ponctuels en faveur d'un ou plusieurs bénéficiaires qui figurent sur la liste de bénéficiaires de confiance et choisis par extraction des IBAN validés dans la rubrique « Bénéficiaires ».

Tout Abonné peut transmettre, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virement occasionnel (unitaire ou multiples) SEPA au débit de ses comptes ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité (sauf les comptes qu'il aura masqués ou lorsque, pour un canal d'accès donné, il aura demandé à ce que la fonction « virement » soit suspendue) figurant sur sa liste de comptes émetteurs, et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires.

Toutefois et compte tenu de leur spécificité, certains comptes ne peuvent être que des comptes bénéficiaires de virement occasionnels SEPA.

Les titulaires des comptes enregistrés par l'Abonné sont considérés comme des bénéficiaires de confiance. En conséquence, les Virements sur liste SEPA effectuées au profit des comptes enregistrés peuvent ne pas faire l'objet d'une authentification au moyen du Code secret.

#### **8.3.1 - Virements permanents SEPA**

Tout Abonné peut mettre en place, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virements permanents au débit de ses comptes ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité (sauf les comptes qu'il aura masqués ou lorsque, il aura demandé à ce que la fonction virement soit suspendue). Selon la réglementation, certains comptes et produits ne peuvent être ni émetteurs ni bénéficiaires de virements permanents SEPA.

### **8.4 - Les virements sont exécutés, sous réserve de l'application de l'article 9, dans la limite des fonds disponibles et dans les limites ci-dessous exposées :**

Sur les SERVICE INTERNET et SERVICES MOBILES :

- Les virements occasionnels (SEPA) et les virements permanents (SEPA), à l'exception de ceux réalisés vers un compte tenu à la BFC dont l'Abonné est titulaire et/ou au titre duquel il est mandataire, sont exécutés sous réserve du respect des plafonds

fixés conformément aux présentes conditions générales et dans la limite de :

- 3 000 euros par jour et par compte débité pour la clientèle des Particuliers et Associations,
- et de 20 000 euros par jour et par compte débité pour la clientèle des Professionnels, Entrepreneurs Individuels et Sociétés par jour ou date d'exécution.

Ces plafonds peuvent être modifiés par la BFC pour des raisons de sécurité ou sur demande écrite de l'Abonné avec accord de la BFC dans la limite d'un plafond global journalier par compte fixé par la BFC et ne pouvant excéder 10 000 euros pour la clientèle des Particuliers et des Associations, 35 000 pour les Entrepreneurs Individuels et Professionnels et 300 000 euros pour les Sociétés par jour ouvré ou date d'exécution.

### **ARTICLE 9 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES VIREMENTS SEPA**

Les conditions relatives à l'exécution des virements SEPA via les canaux de la Banque à Distance sont celles visées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte.

#### **1. virement simple**

a. cas des virements simples depuis et/ou vers un compte de paiement tenu à la BFC (à l'exclusion des virements vers comptes CEL) :

L'exécution des ordres est immédiate : le solde est mis à jour dans les minutes suivant la réception de la saisie. Dans le cas où l'Abonné ne constate pas la mise à jour de son solde dans ce délai, l'exécution de la demande sera identique à celle d'un virement sur multiple et l'Abonné a la faculté de consulter sa demande de virement dans « historique des virements ».

b. cas des virements simples entre comptes d'épargne tenus à la BFC ou vers un CEL tenus à la BFC.

L'exécution des demandes de virements entre comptes épargne tenus à la BFC dont l'abonné est titulaire et/ou au titre duquel il est mandataire, sera identique à celle d'un virement multiple.

c. cas des virements simples vers un compte externe dont l'IBAN bénéficiaire est dans une autre banque que la BFC.

L'exécution des demandes de virements en faveur de comptes tenus hors de la BFC est identique à celle des virements multiples.

#### **2. virement multiple**

L'exécution des demandes de virements multiples est réalisée comme suit :

Réception de la demande (*)	Exécution
Avant 18h00	En fin de journée
Après 18h30	Le premier jour ouvré suivant

(\*) heures de La Réunion

#### **3. virement permanent**

L'exécution des demandes de virements permanents est identique à celle des virements multiples.

#### Moment de réception et délai d'exécution

Le virement sera exécuté au jour de réception.

Tout ordre de paiement reçu après 18h00 est réputé avoir été reçu le jour ouvré suivant.

#### Irrévocabilité de l'ordre de virement

Pour les ordres de virement initiés via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES, l'Abonné n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai communiqué au moment de la saisie de l'ordre. Si aucun délai n'est communiqué, l'ordre n'est pas révocable.

L'Abonné doit s'assurer de l'acceptation par la BFC de ses demandes de virements occasionnels en consultant l'historique de ses virements sous son espace clients ou sur son appli BFC .

### **ARTICLE 10 - SUIVI DES PRÉLÈVEMENTS SEPA**

Les conditions relatives à l'exécution et au fonctionnement des prélèvements ainsi que celles relatives aux demandes d'opposition sont celles visées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte.

Le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES offrent la possibilité à l'Abonné d'effectuer un suivi de ses prélèvements en ligne. Pour procéder à des oppositions sur ses prélèvements, l'Abonné doit contacter son agence.

### **ARTICLE 11 - SPÉCIFICITÉS DES SERVICES MOBILES**

L'Abonné bénéficie d'une ergonomie propre aux SERVICES MOBILES.

L'application mobile BFC (ci-après dénommée « Application Mobile ») permet à l'Abonné aux SERVICES MOBILES d'effectuer des opérations sur ses comptes. L'accès à certaines fonctionnalités de l'Application Mobile est soumis à l'identification préalable de l'Abonné à l'aide de son Code abonné et de son Code Secret et selon les modalités précisées en à l'article 3.1

L'accès au service nécessite de s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaire (Code Sécurité à usage unique envoyé par SMS sur le numéro de téléphone de sécurité) au moins tous les 90 jours.

Il est recommandé à l'Abonné de télécharger les mises à jour de l'Application Mobile pour pouvoir continuer à accéder aux SERVICES MOBILES.

Pour des raisons techniques, les fonctionnalités disponibles sur l'Application Mobile peuvent varier selon le système d'exploitation du terminal de l'Abonné (téléphone mobile ou tablette). Plus généralement, les fonctionnalités des SERVICES MOBILES peuvent évoluer. La liste des fonctionnalités disponibles peut être consultée dans la partie description de la plateforme de téléchargement d'applications en ligne propre à chaque système d'exploitation ou sur le site de la BFC : [www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com).

#### **11.1 - Personnalisation**

L'Abonné aux SERVICES MOBILES a également la possibilité d'accéder via la page d'accueil de l'Application Mobile à un service d'informations sommaires (par exemple le solde) sur l'un de ses comptes. L'accès à la fonction Personnalisation est soumis à la détention d'un compte et à la saisie du Code abonné et du Code Secret.

Pour les besoins de la fonction Personnalisation un code est stocké sur le terminal mobile de l'Abonné (ci-après dénommé

« Jeton »). Le Jeton permet à l'Abonné lors de chaque lancement de l'Application Mobile, d'accéder à la fonction Personnalisation.

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service ou aux SERVICES MOBILES, pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de la BFC, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'Application Mobile et ses différentes fonctionnalités ainsi que la révocation du Jeton.

Pour pouvoir effectuer de nouveau des opérations sur ses comptes via l'Application Mobile, l'Abonné doit disposer d'un accès aux SERVICES MOBILES.

Pour pouvoir accéder de nouveau à la fonction Personnalisation l'Abonné doit, en plus d'un accès aux SERVICES MOBILES, procéder à la création d'un nouveau Jeton en saisissant son Code Client et son Code Secret.

De même, un nouveau Jeton doit être créé en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de l'Application Mobile,
- réinitialisation du terminal mobile,
- réattribution d'un nouveau Code Secret conformément à l'article 3.2,
- modification du Code Secret par l'Abonné.

### **ARTICLE 12 - SPÉCIFICITÉS DU SERVICE INTERNET**

L'Abonné a accès aux fonctions du SERVICE INTERNET décrites aux articles 3 à 13.

Le SERVICE INTERNET permet à l'Abonné de télécharger ses données bancaires vers un tableur ou un logiciel personnel de gestion de comptes et d'accéder au site internet de la BFC.

### **ARTICLE 13 - SPÉCIFICITÉS DU SERVICE PAR SERVEUR VOCAL**

**Vocalia – SERVEUR VOCAL de la BFC**, confère la possibilité de communiquer avec la BFC via un poste téléphonique, en appelant le numéro suivant pour La Réunion : 02 62 40 55 00 et celui-ci pour Mayotte : 02 69 61 80 80, grâce aux identifiants et codes secrets fournis lors de l'ouverture de compte et au tarif mentionné dans le fascicule « Produits et services de la Convention de compte - Particuliers ».

Vocalia guide le client tout au long de son utilisation pour effectuer les opérations suivantes :

- consultation
  - \* des soldes des comptes,
  - \* des 3 dernières opérations au débit et au crédit,
  - \* de l'encours des paiements par carte bancaire à débiter.
- commande de chèquiers,
- savoir où déclarer la perte ou le vol de sa Carte Bancaire.

### **ARTICLE 14 - SPÉCIFICITÉS DU SERVICE BFC MOBIL**

#### **14.1 - Envoi d'alertes par SMS**

Le client pourra demander à recevoir par SMS sur son téléphone portable, une information l'avertissant du déclenchement d'un événement qu'il aura lui-même.

La mise en place d'alertes par SMS est conditionnée par l'acceptation en ligne des Conditions Générales propres à ce service.

La communication du numéro de téléphone portable sera effectuée sous la seule responsabilité du Client.

#### 14.2 - Gestion des abonnements Info'SMS

Le Client pourra s'abonner à la réception hebdomadaire sur son téléphone portable d'informations relatives à ses comptes en souscrivant des abonnements Info'SMS en agence. Il pourra également modifier et/ou supprimer ces abonnements.

La mise en place d'un abonnement Info'SMS est conditionnée par l'acceptation des Conditions Générales propres à ce service.

BFCMobil vous propose de recevoir sur votre téléphone mobile, des informations de deux natures différentes, indépendantes l'une de l'autre :

Avec Alert'SMS, vous pouvez définir, un événement, unique ou récurrent, qui déclenche chaque fois qu'il se produit, l'envoi d'un E-mail ou d'un SMS au choix. Cette liste est susceptible d'évoluer en fonction des besoins de la clientèle.

Avec l'abonnement Info'SMS, vous recevez une fois par semaine, le jour de votre choix, un ou plusieurs types de message par SMS contenant chacun une série d'informations différentes.

Au 20/11/2023, l'évènement pouvant être programmé avec Info'SMS, est Le solde du compte et les 3 derniers mouvements.

\*Les 3 derniers mouvements sont recherchés parmi les opérations enregistrées sur votre compte au cours des 7 jours précédant l'envoi de l'information via Info'SMS.

Tout client majeur et titulaire d'un compte à la BFC peut bénéficier des services disponibles dans l'abonnement BFCMobil.

Les prestations de BFCMobil sont proposées pour chaque compte à vue ou d'épargne réglementée dont le client est titulaire. Le client peut choisir le ou les comptes qu'il souhaite associer à BFCMobil.

#### 14.3 - Informations importantes sur les prestations fournies :

L'accès à l'offre de services BFCMobil dépend de l'abonnement souscrit par le client auprès de son opérateur téléphonique. Le numéro communiqué est réputé être celui du client.

Toute modification (modification du numéro) ne peut intervenir qu'à votre demande expresse. BFCMobil pourra être interrompu en raison de nécessités de contrôle, maintenance, surcharge ou plus généralement encore, en cas de force majeure indépendant de la volonté de la BFC.

La BFC ne peut être déclarée responsable des incidents propres aux réseaux de transmission. Les informations transmises sont fournies à la date précisée sur l'écran récepteur et sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la transmission. Vous reconnaissez que les informations fournies par BFCMobil sont données à titre indicatif.

La BFC ne saurait être tenue responsable de tout dommage indirect que vous auriez subi du fait de l'utilisation de BFCMobil, ainsi que d'une mauvaise utilisation, ou d'une utilisation non autorisée, par vous-même. Les informations transmises au numéro que vous avez fourni sont présumées l'avoir été à votre initiative.

#### 14.4 - Votre équipement

L'usage de BFCMobil nécessite que vous déteniez de façon exclusive un téléphone mobile dont l'abonnement a été souscrit auprès d'un opérateur téléphonique installé à La Réunion, à Mayotte ou en France métropolitaine. Votre téléphone mobile doit disposer de la capacité à recevoir des messages SMS. Pour recevoir un message, votre téléphone mobile doit être connecté au réseau de l'opérateur et être dans la zone de couverture de celui-ci ou dans l'un des pays avec lequel votre opérateur a des accords (dans le cas où vous auriez souscrit un abonnement vous permettant l'usage de votre téléphone mobile à l'étranger). Si votre téléphone mobile n'est pas en service lors de l'envoi du message

par la Banque, celui-ci fera l'objet de plusieurs tentatives d'envoi sur une période limitée (généralement 24 heures). La capacité de stockage des messages sur votre téléphone mobile étant limitée selon le type de votre téléphone mobile, vous devrez vous assurer que la mémoire de votre téléphone mobile n'est pas saturée par d'autres messages et, le cas échéant, supprimer un ou plusieurs d'entre eux pour ménager la place nécessaire pour de nouveaux messages.

#### 14.5 - Gestion et évolution de l'offre de services BFCMobil

Vous pourrez modifier ou supprimer votre abonnement Info'SMS auprès de votre Conseiller de Clientèle.

Les évolutions substantielles de l'offre de services BFCMobil vous seront communiquées par la BFC. La poursuite de votre adhésion à BFCMobil après la date d'effet de cette information vaudra acceptation de ces modifications et évolutions.

#### 14.6 - Tarification

Chaque prestation du service BFCMobil fait l'objet d'une tarification spécifique. Veuillez-vous reporter à la brochure des tarifs applicables aux Particuliers et aux Professionnels, disponibles dans votre agence ou sur le site Internet [www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com), rubrique : Nos Tarifs.

Les commissions afférentes à l'offre de services BFCMobil sont prélevées en fin de mois sur le compte de prélèvement spécifié au contrat souscrit auprès de votre agence.

#### 14.7 - Durée et résiliation

Pour ce qui concerne Alert'SMS, le contrat est conclu lors de l'enregistrement de chaque demande de message et pour la durée de validité de celle-ci.

Pour ce qui concerne Info'SMS, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez y mettre fin auprès de votre agence. La résiliation prend effet immédiatement, le prélèvement de la facturation du mois en cours ayant lieu à la fin du mois en cours voire du mois suivant. La résiliation par la BFC produit les mêmes effets. De plus, la BFC pourra suspendre ou mettre fin à BFCMobil, si les opérateurs auxquels elle fait appel lui interdisent de continuer la prestation. S'agissant d'une offre de services faisant appel à des technologies en pleine évolution, des modifications peuvent être apportées, visant à améliorer son fonctionnement et la sécurité des opérations. La BFC a la faculté de mettre fin sans préavis au contrat en cas de décès, incapacité de votre part, incident sur votre compte ou ouverture d'une procédure collective.

#### 14.8 - Secret bancaire

Vous demeurez gardien responsable de votre appareil téléphonique. Lors de toute destruction, perte ou vol, il vous appartient de mettre fin en vous rendant en agence à la transmission des informations en demandant la suppression des demandes de message que vous avez enregistrées dans le cadre d'Alert'SMS et/ou en résiliant votre ou vos abonnements à Info'SMS. Vous pouvez également demander la suppression de votre ou vos abonnements à Info'SMS auprès de votre agence. La BFC ne peut être responsable de l'inexécution ou d'une mauvaise exécution du service, consécutive à une faute ou à une négligence de votre part dans la garde de votre téléphone. De plus, vous êtes informé du caractère non crypté de la transmission des informations, et donc pleinement conscient que le détournement ou le captage par quelque moyen que ce soit par un tiers des informations transmises et leur utilisation éventuelle ne saurait en aucun cas être de nature à engager la responsabilité de la BFC.

## ARTICLE 15 – SPECIFICITES DU SERVICE CHATBOT

L'Abonné a également la possibilité d'obtenir de l'aide au moyen d'échanges avec un assistant virtuel conversationnel (« ci-après dénommé Chatbot »).

Le Chatbot est un système de réponse automatisé sans l'intervention d'un être humain qui ne permet pas la réalisation d'opérations ou la souscription de produits.

Par conséquent, les informations qui sont délivrées via cette fonctionnalité sont générales. Il appartient à l'Abonné de s'assurer qu'elles sont adaptées à sa situation personnelle, au besoin en contactant un Conseiller en Agence, par téléphone ou tout autre moyen mis à sa disposition.

L'Abonné est notifié de la disponibilité du Chatbot par la présence d'un bouton sur la page qu'il est en train de consulter qui permet d'accéder au service.

## ARTICLE 16 - GESTION DES CARTES ET FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES SUR LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS DE LA BFC

### 16.1- Gestion des cartes bancaires via le Service

BFC met à disposition de l'Abonné via le Service la possibilité de consulter ou gérer certains événements relatifs à sa (ses) carte(s) (hors cartes American Express) :

- consulter la capacité de paiement restante de sa carte de paiement ;

### 16.2- Conditions d'utilisation du Service sur les appareils de Distribution Automatique de BILLETS de la BFC au moyen d'une carte bancaire de paiement ou de retrait

L'Abonné titulaire d'une carte de paiement ou de retrait (ci-après dénommée la « Carte ») peut/pourra :

(i) gratuitement imprimer des Relevés d'Identité Bancaire (ci-après dénommé « R.I.B ») relatifs au(x) compte(s) à vue dont il est titulaire et, le cas échéant, au(x) compte(s) à vue de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité,

(ii) imprimer/consulter les dernières écritures intervenues sur le(s) compte(s) dont il est titulaire et, le cas échéant, sur le(s) compte(s) de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité (ainsi que les dernières opérations effectuées avec sa carte de paiement à débit différé s'il est titulaire d'une telle carte),

(iii) initier des virements occasionnels SEPA depuis son (ses) compte(s) et, le cas échéant, le(s) compte(s) de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité,

(iv) Commander des chèques depuis son (ses) compte(s) et, le cas échéant, le(s) compte(s) de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité.

Les conditions d'utilisation de ces fonctionnalités sont les suivantes :

### 16.3- Impression de R.I.B.

a) L'accès à la fonctionnalité « Impression de RIB » est subordonné à l'accès à la fonction de Consultation du Service.

b) Les comptes pouvant donner lieu à l'impression d'un R.I.B sont le(s) compte(s) en euros dont l'Abonné est titulaire ou le(s) compte(s) à vue en euros de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité, à l'exclusion des comptes faisant l'objet d'une restriction et des comptes masqués au sens des présentes conditions générales.

c) Après insertion de sa Carte et sélection de la fonctionnalité, l'Abonné est invité à saisir le code secret de sa Carte (sauf dans le cas où il s'est déjà authentifié). Il lui est ensuite demandé de sélectionner le compte pour lequel il souhaite imprimer un R.I.B. Avant le choix du compte, l'Abonné peut à tout moment sortir de la fonctionnalité en appuyant sur la touche « Annulation ». Une confirmation de sa part est alors requise. Si tel est le cas, il est redirigé vers le menu principal de l'appareil de distribution automatique de billets.

### 16.4- Impression / consultation des dernières opérations

a) L'accès à la fonctionnalité « Impression des opérations » est subordonnée à l'accès à la fonction de Consultation du Service.

b) Les comptes pour lesquels la fonctionnalité « Impression des opérations » est disponible sont les comptes en euros dont l'Abonné est titulaire ou les comptes en euros de tiers sur lesquels il est habilité, à l'exclusion des comptes faisant l'objet d'une restriction et des comptes masqués au sens des présentes conditions générales.

Les cartes pour lesquelles la fonctionnalité « Impression des opérations » est disponible sont les cartes de paiement à débit différé (également dénommée « carte de crédit »).

c) Après insertion de sa Carte et sélection de la fonctionnalité, l'Abonné est invité à saisir le code secret de sa Carte (sauf dans le cas où il s'est déjà authentifié). Il lui est ensuite demandé de sélectionner le compte (ou, le cas échéant, la carte de crédit) pour lequel il souhaite obtenir la restitution des dernières opérations. En cas d'indisponibilité de l'imprimante de l'appareil de distribution automatique de billets, l'automate proposera préalablement à l'Abonné de visualiser à l'écran les dernières opérations intervenues sur son compte (ou les dernières opérations réalisées avec sa carte de crédit). Avant le choix du compte (ou de la carte de crédit), l'Abonné peut à tout moment sortir de la fonctionnalité en appuyant sur la touche « Annulation ». Une confirmation de sa part est alors requise. Si tel est le cas, il est redirigé vers le menu principal de l'appareil de distribution automatique de billets.

d) Pour les comptes, la restitution porte sur les 10 dernières opérations (opérations comptabilisées et opérations en traitement) intervenues au cours des 6 derniers mois pour les Abonnés ayant opté pour les relevés de compte en ligne ou au cours des 45 derniers jours pour les Abonnés n'ayant pas opté pour ces relevés. Toutefois, pour les comptes d'épargne réglementés, la profondeur de restitution est de 1 an. Il est précisé que les opérations en traitement sont restituées prioritairement. En conséquence, si 10 opérations ou plus sont en cours de traitement, aucune opération enregistrée ne sera restituée. Par ailleurs, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que le solde du compte porté à sa connaissance n'intègre pas les opérations en cours de traitement. Pour chaque opération, les informations délivrées sont les suivantes :

- la date d'opération,
- le libellé de l'opération tronqué,
- le montant suivi du symbole « € ».

e) Pour les cartes de crédit, la restitution porte sur les 10 dernières opérations intervenues durant le mois en cours ou précédent. L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'elle ne fait en outre état que de l'encours et de la date de débit de ces opérations. Pour chaque opération, les informations délivrées sont les suivantes :

- la date d'opération,
- le libellé de l'opération tronqué,
- le montant suivi du symbole « € ».

### 16.5- Virements occasionnels SEPA

a) L'accès à la fonctionnalité « Virement » (SEPA) est subordonnée à l'accès aux Fonctions Transactionnelles ainsi qu'aux sous-fonctions « virements » du Service.

b) Seuls des ordres de virements occasionnels (également dénommés « ponctuels ») SEPA à exécution immédiate vers des comptes bénéficiaires déjà enregistrés peuvent être transmis via les appareils de distribution automatique de billets « BFC » équipés de cette fonctionnalité.

c) Après insertion de sa Carte et sélection de la fonction « Virement », l'Abonné est invité à composer le code secret de sa Carte (sauf dans le cas où il s'est déjà authentifié). Il est ensuite amené à choisir son compte (ou, le cas échéant, le compte de tiers sur lequel il est habilité) à débiter figurant sur sa liste de compte émetteurs puis le compte à créditer figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires déjà enregistrés. L'Abonné doit ensuite saisir le montant du virement (champ « montant » suivi, le cas échéant, du champ « centimes » activé au moyen du bouton idoine). Un récapitulatif du virement SEPA est ensuite affiché à l'écran aux fins de validation par l'Abonné de l'ordre de virement. Avant la validation de l'ordre de virement, l'Abonné peut à tout moment sortir de la fonctionnalité en appuyant sur la touche « Annulation ».

Une confirmation de sa part est alors requise. Si tel est le cas, il est redirigé vers le menu principal de l'appareil de distribution automatique de billets. Si l'ordre a bien été enregistré par la BFC, une synthèse de celui-ci est restituée. L'Abonné a la faculté de l'imprimer dès lors que l'imprimante de l'appareil de distribution automatique de billets est en état de marche.

d) Il est rappelé que les conditions relatives à l'exécution des virements occasionnels SEPA via le canal « appareil de distribution automatique de billets » sont celles visées dans les conditions générales de la Convention de compte. En outre, il est rappelé que les virements SEPA réalisés via ce canal le seront dans les limites des fonds disponibles sur le compte émetteur concerné et des plafonds énoncés dans les présentes conditions générales.

Tout ordre de virement SEPA reçu par la BFC un jour ouvrable après 15h30 est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Tout ordre de virement SEPA reçu par la BFC un jour non ouvrable est réputé avoir été reçu le premier jour ouvrable suivant.

En cas de refus d'exécution de la BFC, il en sera informé dans le Service Internet et/ou les Services Mobile.

Les ordres de virements SEPA donnés sur les appareils de distribution automatique de billets équipés de la fonctionnalité « virement » peuvent être consultés (l'Abonné doit ainsi s'assurer de l'acceptation par la BFC de ses demandes de virements SEPA) et révoqués sur les autres canaux d'accès du Service ainsi qu'en agence.

## **ARTICLE 17 – MESSAGERIE CLIENT**

L'Abonné a accès à un service de messagerie via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES qui lui permet de communiquer avec la BFC selon les modalités décrites ci-dessous.

### **17.1 - Accès à la Messagerie Client**

La Messagerie Client est uniquement accessible aux clients juridiquement capables et détenteurs d'un accès au SERVICE INTERNET ou aux SERVICES MOBILES. En application des articles 1x.5 et 1x.6, la BFC ne peut être tenue pour responsable ni des pertes de messages consécutives à l'application des dispositions précitées, ni des conséquences de ces pertes.

L'Abonné peut fermer l'accès à sa Messagerie Client en refusant l'accès au SERVICE INTERNET et aux SERVICES MOBILES ou en mettant fin à son abonnement au présent contrat.

Dans ce cas, l'Abonné perd définitivement l'accès aux messages conservés jusqu'alors dans sa Messagerie Client.

Pour ces raisons, la BFC rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de mettre en œuvre les procédures de sauvegardes adéquates (copies d'écran, copies du texte dans un document électronique, etc.) 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.

## **17.2 - Fonctionnalités de la Messagerie Client**

### **17.2.1- Interlocuteurs**

La Messagerie Client est un service strictement réservé aux échanges entre La BFC et ses clients. Les communications électroniques et les documents sur support durable liés à l'exécution des contrats de l'Abonné pourront être envoyés par la BFC à l'Abonné au travers de la Messagerie.

En conséquence et afin de garantir la sécurité du service, l'Abonné ne peut envoyer des messages qu'aux destinataires sélectionnés par la BFC. De même, l'Abonné ne peut pas recevoir des messages émis par des interlocuteurs extérieurs à la BFC.

### **17.2.2 - Alerte d'arrivée d'un message dans la Messagerie Client**

L'Abonné a la possibilité via le SERVICE INTERNET et les services MOBILES de déclarer une adresse électronique personnelle afin d'être alerté automatiquement sur celle-ci de l'arrivée d'un message dans sa Messagerie Client. Sur l'Appli BFC, l'Abonné reçoit une notification l'informant de l'arrivée d'un nouveau message. La responsabilité de la BFC ne peut être recherchée en cas de non-réception de l'information, résultant d'une saisie erronée de coordonnées par l'Abonné ou par le blocage du message par son système (anti-spam mal paramétré). En outre, la BFC ne garantit pas l'heure de réception des messages électroniques, une fois que celles-ci sont prises en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de La BFC ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés à la non réception ou au décalage entre le déclenchement de l'envoi et la réception.

De même la réception des messages adressés par la BFC dans le cadre de la souscription à distance de produits et services fera l'objet d'alertes par SMS sur le numéro de téléphone déclaré par l'Abonné conformément à l'article 3.1.2 Code Sécurité.

L'Abonné accepte de recevoir des alertes de la BFC sur son adresse électronique personnelle ou par notification de l'appli mobile.

### **17.2.3 - Suppression des messages**

Les messages supprimés par l'Abonné sont déplacés dans le dossier « Corbeille ». Un message supprimé de la Corbeille supprime définitivement toute possibilité de sa consultation par l'Abonné.

### **17.2.4 - Quota de la Messagerie Client**

La taille de la Messagerie Client de l'Abonné est limitée par un quota correspondant à un nombre d'octets (le « Quota »). Ce Quota est fixé par La BFC et peut être à tout moment majoré ou

minoré après préavis conformément aux dispositions de la présente convention.

La gestion de l'espace occupé, notamment pour prévenir l'atteinte dudit Quota, revient à l'Abonné.

### **17.3 - Contenu des messages**

#### **17.3.1 - Règles d'utilisation**

L'Abonné s'engage à n'utiliser la Messagerie Client que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire. À ce titre, l'Abonné s'abstiendra de transmettre tout message, pièce jointe ou autre document ne s'inscrivant pas directement dans le cadre de la relation contractuelle avec La BFC.

L'Abonné devra faire un usage raisonnable de la Messagerie Client mis à sa disposition par La BFC, quant au contenu, à la fréquence des messages envoyés ou à la taille ou au format des pièces jointes

L'utilisation de la Messagerie Client par l'Abonné non conforme aux cas visés à l'alinéa ci-dessus, entraîne le droit pour la BFC de supprimer à tout moment et sans préavis la Messagerie Client. Dans un tel cas, la BFC ne sera pas tenue responsable de la perte des messages.

#### **17.3.2 - Engagement sur une demande formulée dans un message**

La Messagerie Client ne permet pas la prise en compte des demandes concernant les mises à jour des informations personnelles de l'Abonné ou les transactions bancaires y compris l'inscription de comptes destinataires de virements, les ordres de virement et de Bourse. En conséquence, la BFC ne donnera pas suite à ces demandes formulées via la Messagerie Client.

L'Abonné doit, s'il souhaite mettre à jour ces données ou effectuer des transactions bancaires, soit utiliser les outils disponibles via le SERVICE INTERNET, les SERVICES MOBILES, soit transmettre ses demandes à son agence.

Il est expressément convenu entre les parties que les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas aux demandes de souscription ou de résiliation de produits ou de services dont La BFC et l'Abonné conviendront qu'ils pourraient être réalisés via la Messagerie Client.

Dans un objectif d'amélioration continue du Service et de la Messagerie Client, en fonction de la nature et du contenu de la demande formulée par message par l'Abonné, une réponse automatique, immédiate et non personnalisée (dénommée ci-après « Réponse Flash »), pourra être proposée à l'Abonné.

Réponse Flash est un système de réponses automatisées ne faisant pas appel à un être humain. Il permet d'apporter un premier niveau de réponse à certaines demandes des Abonnés, auquel cas il appartient à l'Abonné de s'assurer que cela répond à sa situation personnelle. L'Abonné conserve en tout état de cause la possibilité d'envoyer son message à son conseiller.

Par ailleurs, le conseiller dispose d'un outil d'assistance au traitement des demandes de l'Abonné adressées via la Messagerie, à partir de leur contenu.

### **17.4 – Sécurité**

Il est convenu entre La BFC et l'Abonné que chacun met en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer l'innocuité des messages envoyés en veillant notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus ou autres logiciels malveillants. Il appartient en conséquence à chacune des parties de prendre les mesures adéquates afin de préserver l'intégrité de son système informatique.

Chacune des parties pourra procéder à la suppression des documents électroniques attachés aux messages échangés et identifiés, par ses logiciels et/ ou ses mesures de protection, comme menaçant directement ou indirectement l'intégrité de son système d'information.

### **17.5 - Archivage des messages par l'Abonné**

Il appartient à l'Abonné de mettre en œuvre les procédures de sauvegarde (copies d'écran, copies du texte dans un document électronique...) adéquates afin d'archiver sur son système informatique tous les documents ou messages stockés dans la Messagerie Client, notamment afin de tenir compte de la possibilité pour La BFC de fermer, de supprimer, le cas échéant, l'accès à la Messagerie Client ou de supprimer les messages en cas d'atteinte du Quota tels que prévu au présent article 15.

### **17.6 - Archivage des messages par La BFC**

La BFC mettra à disposition de l'Abonné les informations et les documents pendant une durée adaptée à leur finalité et conservera hors de la Messagerie Client les messages émis et reçus par elle sur une période de 5 ou 10 ans selon le cas à des fins probatoires, conformément aux textes en vigueur. Ces archives, purement internes, ne sont pas destinées à être consultées en ligne ou accédées par l'Abonné.

## **ARTICLE 18 - RELEVÉ DE COMPTE ET DOCUMENTS EN LIGNE**

La BFC met à la disposition de ses clients (ci-après dénommés « l'Abonné »), un Service de relevé en ligne (« le Service de relevé en ligne ») de relevés et autres documents (descriptif § 18.6 ci-dessous) sous forme électronique (ci-après dénommé « Relevés de compte et autres documents en ligne ») sur ses services de banque à distance par Internet et mobile, leur permettant de consulter l'historique de leurs relevés de compte et autres documents liés à leurs comptes disponibles sur BFCNet et l'appli BFC sous forme électronique.

### **18.1 - Abonnement au service**

Le Service de relevé en ligne est réservé au client personne physique ou morale ayant accès à BFCNet et l'Appli BFC dans les limites exposées ci-dessous. Peuvent s'abonner au Service : les clients juridiquement capables accédant à BFCNet et à l'Appli BFC et titulaires ou co-titulaires d'un compte pour lequel le Service est disponible, les représentants légaux de personnes protégées ou d'entreprise, dans la limite de leurs pouvoirs. L'abonnement au Service s'effectue par le client via BFCNet ou auprès de son agence avec prise d'effet immédiate et s'applique à l'ensemble des comptes du client disponibles sur BFCNet. Toutefois la première mise à disposition des Relevés de compte et autres documents, ne sera effectuée qu'à la prochaine date habituelle d'envoi d'un relevé papier, sous réserve que la demande d'abonnement au Service intervienne au minimum deux (2) jours ouvrés avant cette date.

### **18.2 - Mise à disposition des relevés de compte en ligne et autres documents**

L'Abonné sera informé de la mise à disposition de chaque nouveau document, via sa messagerie personnelle ou via SMS (Voir la tarification dans le fascicule – Conditions tarifaires des produits et services de la convention de compte).

La date de mise en ligne des relevés dans BFCNet et l'Appli BFC constitue le point de départ du délai de réclamation relatif aux

opérations figurant sur le relevé de compte concerné. Le délai est indiqué dans la convention de compte.

### **18.3 - Périodicité et conditions des relevés en ligne**

Un relevé de compte sera mis à disposition de l'Abonné à la date d'arrêtée habituelle des relevés de compte, selon la périodicité choisie par l'Abonné, dans les mêmes conditions, notamment tarifaires, que pour un relevé papier.

### **18.4 - Conditions tarifaires**

Les conditions tarifaires du Service de relevé en ligne figurent dans la brochure « Conditions tarifaires des produits et services de la convention de compte », remise à l'ouverture du compte. Ces brochures sont périodiquement mises à jour et tenues à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet [www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com).

### **18.5 - Substitution des relevés de compte en ligne et autres documents aux restitutions au format papier**

Il est convenu entre la BFC et l'Abonné qu'en optant pour le Service, l'Abonné demande à recevoir ses relevés et autres documents liés à ces mêmes comptes spécifiquement sous forme électronique (au format PDF), à l'exception de ceux cités dans le paragraphe 18.6, qu'il continuera à recevoir par courrier postal. A ce titre, le Service se substitue aux relevés papier, les relevés de compte n'étant plus adressés que pendant 1 (un) seul mois à compter de l'abonnement. L'Abonné pourra toutefois, s'il le désire, obtenir une version papier de ses relevés de compte moyennant le paiement d'une commission conformément aux tarifs en vigueur.

### **18.6 - Liste des relevés et autres documents éligibles à l'offre relevés en ligne**

Une fois le client abonné au Service, les relevés ci-dessous seront accessibles dans son espace BFCNet :

- Relevé de compte
- Relevé de TVA
- Récapitulatif Annuel des Frais
- Relevés TPE
- Relevés lettre de change
- Relevés impayés lettre de change
- Déclaration imprimé fiscal unique
- Information annuelle des cautions
- Lettre d'intérêt des prêts immobilier
- Tableau d'amortissement
- Relevé carte visa business

Les documents ci-après seront également disponibles dans l'espace en ligne, mais ne se substitueront pas aux courriers envoyés par voie postale dont la Loi fait obligation :

- Intérêts des prêts contractés pour l'acquisition de l'habitation principale
- Courrier annuel d'information sur le capital restant à rembourser
- Information annuelle des cautions

### **18.7 - Particularités des comptes collectifs**

La souscription au Service par l'un des co-titulaires entraîne l'abandon de l'envoi de tout relevé papier pour le(les) compte(s) joint(s). Il appartient en conséquence aux co-titulaires de s'accorder sur le format des relevés de compte et autres documents avant de s'abonner au Service.

### **18.8 Informations légales et réglementaires**

Les informations légales et réglementaires telles que, par exemple, les modifications des taux d'intérêts créditeurs des comptes

d'épargne ou encore des taux d'intérêt débiteur du compte courant figureront sur les relevés de compte en ligne ou donneront lieu à une information sur les relevés de compte envoyé sous format papier au client.

### **18.9 - Accès à l'historique des relevés en ligne**

Les relevés en ligne et autres documents seront accessibles dans BFCNet et l'Appli BFC pendant 6 (six) ans. La constitution de l'historique des relevés en ligne et autres documents est initialisée à la date de mise à disposition de ce Service aux clients

### **18.10 - Durée de l'abonnement et résiliation du service de relevé en ligne**

L'abonnement est conclu pour une durée indéterminée. L'Abonné peut résilier à tout moment sans frais son abonnement via BFCNet ou auprès de son agence. La résiliation prend effet immédiatement et implique le retour automatique aux relevés et autres documents liés à ses comptes disponibles sur BFCNet sous forme papier.

Après la résiliation du Service, l'accès à l'historique des relevés et autres documents en ligne reste possible pour la période pendant laquelle le client était abonné au Service. Le client conserve la possibilité de s'abonner à nouveau au Service. En cas de résiliation du contrat de banque à distance, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il ne pourra plus consulter ses relevés et ses autres documents en ligne. Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ces derniers avant la résiliation effective de son contrat de banque à distance.

La BFC se réserve la possibilité de refuser l'abonnement au Service en cas : d'abonnements/résiliations successifs multiples, de désaccord entre les titulaires d'un compte collectif concernant l'abonnement au Service, de désaccord entre les représentants légaux d'un mineur ou d'une entreprise.

## **ARTICLE 19 - INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR LE SERVICE ET OPÉRATIONS BANCAIRES**

**19.1** - Les relevés d'écritures et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles.

**19.2** - Le Service ne délivre aucun conseil quant au bien-fondé de l'investissement ou du désinvestissement envisagé par l'Abonné ou toute autre forme de conseil pouvant déterminer son choix.

Les informations financières et fiscales ne sont qu'indicatives. Il revient à l'Abonné d'opérer selon sa libre appréciation le choix de ses placements et les opérations qui en résultent.

Il est vivement recommandé à l'Abonné de se conformer aux indications figurant éventuellement sur le SERVICE INTERNET.

Les informations fiscales présentées sur le SERVICE INTERNET sont calculées sur la base d'éléments en possession de la BFC. L'impression des écrans ne constitue en aucun cas un justificatif fiscal.

**19.3** - La saisie de coordonnées ainsi que de tout élément nécessaire à la réception d'informations, par SMS ou e-mail, s'effectue sous la seule responsabilité de l'Abonné. La responsabilité de la BFC ne peut être recherchée en cas de non-réception d'information, notamment en cas de saisie erronée de coordonnées.

En outre, la BFC ne garantit pas l'heure de réception des mails ou des SMS, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du

serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de la BFC ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre le déclenchement de l'alerte et sa réception.

## **ARTICLE 20 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

La BFC est conduite à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel des Abonnés.

### **20.1 - Les traitements réalisés par la BFC ont, notamment, pour finalités :**

La gestion et l'utilisation des services, la gestion des demandes de l'Abonné, ainsi que des produits et services souscrits. Les données à caractère personnel de l'Abonné pourront être conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter de la fin de la relation commerciale, le cas échéant, de la fin de recouvrement.

L'établissement des preuves des transactions et conventions. Les données à caractère personnel de l'Abonné pourront être conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter de la fin des présentes.

La réalisation d'enquêtes d'opinion et de satisfaction, d'études statistiques et patrimoniales. Les données à caractère personnel de l'Abonné pourront être conservées pour une durée maximum de dix (10) ans en fonction de la nature de l'étude effectuée et à compter de la réalisation de cette dernière.

La gestion, l'étude et l'octroi de crédits, la sélection des risques. Les données à caractère personnel de l'Abonné pourront être conservées pour une durée maximum de cinq (5) ans au-delà de la durée du crédit ou pour une durée de douze (12) mois à compter de la notification de la décision de la banque si le crédit n'est pas consenti.

La prospection commerciale, la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires. Concernant d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires à destination des Abonnés, les données à caractère personnel des clients pourront être conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

La lutte contre la fraude. Les données à caractère personnel des Abonnés pourront être conservées pour une durée maximum de dix (10) ans à compter de la clôture du dossier fraude.

Le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel (dont la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi que celle de l'utilisation des réseaux de paiements internationaux), de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, d'obligations liées aux marchés financiers, et la détermination du statut fiscal. Les données à caractère personnel des Abonnés pourront être conservées pour une durée de cinq (5) ans.

Le recouvrement ou la cession de créances, gestion des incidents de paiement. Les données à caractère personnel des Abonnés pourront être conservées pour une durée de douze (12) mois à compter de l'extinction de la créance.

Les données à caractère personnel générées par des comportements ou des actes gravement répréhensibles, pourront

être conservées pendant une durée maximum de dix (10) ans à compter de l'enregistrement des faits dans nos systèmes.

La BFC est susceptible de procéder à l'enregistrement des conversations et des communications avec ses clients, quel que soit leur support, aux fins de respect des obligations légales et réglementaires relatives aux marchés financiers, et de sécurité des transactions effectuées. En fonction des cas visés par la réglementation, les données à caractère personnel de l'Abonné pourront être conservées pour une durée maximum de sept (7) ans à compter de leur enregistrement.

Par ailleurs et en complément, les données à caractère personnel de l'Abonné traitées pour les finalités ci-dessus sont nécessaires à l'exécution du Service, au respect d'une obligation légale ou, dans les cas de la lutte contre la fraude ou de prospection commerciale nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes de la BFC et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux de l'Abonné. Les données à caractère personnel collectées par la BFC lui permettent également de personnaliser et d'améliorer continuellement la relation commerciale avec ses clients afin de leur proposer les offres les plus adaptées et pertinentes. La BFC pourra être amenée à agréger ces données à caractère personnel afin d'établir des rapports marketing anonymisés.

Par ailleurs, la personnalisation, le ciblage et l'optimisation des offres et des services, feront l'objet en tant que de besoin du recueil du consentement de l'Abonné qui pourra le retirer à tout moment. Les données à caractère personnel de l'Abonné pourront être conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées tel que mentionné ci-dessus. Elles seront ensuite supprimées. Par exception, ces données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande.

Les données comptables pourront être conservées pendant une durée de dix (10) ans conformément aux dispositions de l'article L.123-22 du code de commerce.

### **20.2 - Communication à des tiers :**

Tout client personne physique (ou son représentant légal) autorise la BFC à communiquer les informations recueillies dans le cadre des présentes, aux personnes morales du Groupe Société Générale ainsi qu'en tant que de besoin, à ses partenaires, courtiers et assureurs, sous-traitants et prestataires, dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites au point 1.

### **20.3 - Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne :**

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale et des mesures prises pour assurer l'utilisation d'outils informatiques ainsi que la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi que celle de l'utilisation des réseaux de paiement internationaux ou encore dans le cadre de la mise en commun des moyens ou d'opérations de maintenance informatique, les traitements visés au point 1 ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

Les transferts de données à caractère personnel rendus nécessaires interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la confidentialité et la sécurité de ces

données. À ce titre, la BFC met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité des données à caractère personnel de l'Abonné qui pourront également être communiquées, aux organismes officiels et aux autorités administratives et judiciaires habilitées du pays concerné, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude et la détermination du statut fiscal.

#### **20.4 - Les Droits des Abonnés**

Toute personne physique concernée dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement\*, de limitation du traitement\*, ainsi que le droit à la portabilité\* de ses données. Toute personne peut également s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ces données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la BFC l'impossibilité de fournir le produit ou le service.

Ces personnes peuvent aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver leur demande, s'opposer à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Vous pouvez exercer vos droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles\* en vous adressant :

- auprès de l'agence où est ouvert votre compte.

(\* Applicables à compter du 25 mai 2018)

L'Abonné a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

#### **20.5 - Règles spécifiques au démarchage téléphonique :**

Tout client consommateur ( personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle indépendante ) qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L 223-1 du code de la consommation directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel sis à 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.

Le client consommateur inscrit sur cette liste ne pourra être démarché téléphoniquement par la Banque ou l'un de ses partenaires sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

#### **ARTICLE 21 - RESPONSABILITÉ**

Outre son habituelle obligation de diligence en matière d'exécution d'ordres, la BFC assume une obligation de mise en œuvre de moyens en ce qui concerne la réception et l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations une fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la BFC est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Abonné et l'opérateur de communications électroniques et/ou l'opérateur télécom. La responsabilité de la BFC, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute, sauf lorsque la loi en dispose autrement.

L'accès aux SERVICES MOBILES n'est possible qu'au moyen d'un terminal mobile protégé par un code PIN attribué par l'opérateur télécom. Ce code est confidentiel. Il est donc de l'intérêt de l'Abonné de le tenir secret et de ne le communiquer à

quiconque. L'Abonné est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ce code PIN et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation. Le terminal mobile est sous la responsabilité exclusive de l'Abonné. S'agissant de la consultation et la diffusion des Informations délivrées par les SERVICES MOBILES, la BFC ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de l'Abonné. Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques échangés entre l'opérateur télécom et l'Abonné.

La BFC est responsable de l'inexécution de ses obligations sauf lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure notamment en cas d'interruption du Service liée au transport des informations ou au système informatique de l'Abonné.

De même, la BFC n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile, ...) utilisé par l'Abonné.

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

L'affichage des plus ou moins-values latentes et/ou réalisées est proposé sur les SERVICES MOBILES et le SERVICE INTERNET à titre exclusivement indicatif et peut comporter des approximations pour des motifs opérationnels et techniques. Par conséquent, la BFC ne peut s'engager sur l'exactitude de l'information délivrée et ne saurait être tenue responsable des décisions d'investissement et autres potentielles conséquences directes ou indirectes liées à l'utilisation que l'Abonné ferait de ces informations.

#### **ARTICLE 22 - PREUVE DES INSTRUCTIONS ET DES CONVENTIONS CONCLUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SERVICE INTERNET - DÉLAI DE RÉCLAMATION ET DE CONSERVATION DES ENREGISTREMENTS BANQUE A DISTANCE**

##### **22.1 - Moyens de preuve**

Le Service faisant appel à des moyens électroniques pour la transmission et l'enregistrement des informations, les enregistrements par les appareils utilisés par la BFC pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné, ou leur reproduction sur un support magnétique, informatique ou papier, constitueront pour la BFC le cas échéant :

- un élément de preuve desdites instructions et de la justification de l'imputation aux comptes concernés des opérations correspondantes,
- la preuve de l'adhésion de l'Abonné à des nouveaux services ou produits souscrits directement en ligne par le biais du SERVICE INTERNET via le procédé de signature électronique décrit au 3.3.

Pour les opérations de paiement visées à l'article 8, la BFC devra apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements effectués par les appareils utilisés par la BFC pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné. A cet égard, l'Abonné autorise la BFC ou son sous-traitant, sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité, à procéder à l'enregistrement de toutes informations utiles à la préservation et à l'établissement de ces preuves.

## 22.2 - Délais de réclamation

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

## ARTICLE 23 - INTERRUPTION/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.

La BFC se réserve la faculté d'interdire ou de suspendre l'accès à tout ou partie des Fonctions Transactionnelles afin :

- de limiter les transactions, versements ou arbitrages en montants et/ou en volume dans les conditions visées dans le présent contrat,
- de ne pas donner suite à une demande de souscription en ligne de produits ou services.

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Abonné a toujours la possibilité de s'adresser à son Agence pour effectuer ses opérations.

## ARTICLE 24 - TARIFICATION DU SERVICE

Pour consulter la tarification du service, les documents ci-dessous sont à votre disposition dans vos agences BFC :

- Produits et services de la Convention de compte – Particuliers
  - Produits et services de la Convention de compte – Professionnels
  - Produits et services de la Convention de compte – Entreprises
- Ou encore sur le site Internet : [www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com) / Nos Tarifs.

A cet effet, toute modification de tarif donnera lieu à une information préalable de l'Abonné par voie télématique ou par lettre simple 2 (deux) mois avant sa prise d'effet. Sans manifestation de la part de l'Abonné dans ce délai, les nouvelles conditions lui seront applicables, étant rappelé que celui-ci dispose de la faculté de résilier à tout moment son abonnement dans les conditions de l'article 25 des présentes conditions générales.

Les opérations effectuées dans le cadre du SERVICE INTERNET, des SERVICES MOBILES et du Service Client seront facturées conformément aux tarifs figurant dans la brochure intitulée « Produits et Services de la Convention de Compte » de la clientèle des particuliers, professionnels et entreprises, tenue à la disposition de l'Abonné dans son Agence et également disponible sur le site Internet [www.bfcoi.com](http://www.bfcoi.com).

Pour le Service Client, l'Abonné supportera le coût de la communication téléphonique qui lui sera facturé directement par l'opérateur de son réseau téléphonique. Ce coût figure dans la brochure tarifaire susvisée.

Pour le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES, le coût de l'accès à Internet sera supporté par l'Abonné.

## ARTICLE 25 - DURÉE DU CONTRAT – RETRACTATION-RÉSILIATION

**25.1** - L'abonnement est conclu pour une durée indéterminée, et au plus pour une durée égale à celle de la relation bancaire entre l'Abonné et la BFC.

L'Abonné peut résilier à tout moment sans frais son abonnement via BFCNet ou auprès de son agence. La résiliation prend effet immédiatement.

La résiliation du Service ou du présent contrat n'aura d'effet que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante ou la validité des opérations effectuées ou des documents signés conformément à l'article 3.3. Toutefois, les ordres de virement dont la date d'exécution était prévue postérieurement à la date de résiliation seront annulés.

De même, la BFC se réserve de pouvoir résilier le contrat moyennant un préavis de 2 (deux) mois adressé à l'Abonné par lettre simple, et ce sans être tenue d'en indiquer le motif.

**25.2** - La BFC 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'Abonné à ses obligations contractuelles, de survenance d'une exclusion visée à l'article 3 des présentes conditions générales, de clôture du compte bancaire (quelle qu'en soit la cause), ou de non-utilisation du Service pendant 1 (un) an.

La résiliation d'office par la BFC ou la suspension de l'accès aux Fonctions Transactionnelles vaut pour l'ensemble du Service.

En cas de résiliation, les ordres de virement devant être exécutés postérieurement seront annulés.

**25.3** - L'Abonné peut, à tout moment, et sans préavis, demander la fermeture complète de son accès au Service par simple lettre envoyée ou remise à son Agence. L'accès sera fermé par la BFC dans les délais techniques nécessaires. L'Abonné pourra faire procéder à la réouverture de l'accès au Service moyennant instructions écrites adressées à l'Agence qui gère le contrat. Dans cette occurrence, l'attention de l'Abonné est particulièrement attirée sur le fait que les ordres de virement devant être exécutés postérieurement à la fermeture du Service seront annulés.

Dans tous les cas, la cessation des relations bancaires entre l'Abonné et la BFC entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement au Service et, en conséquence, l'annulation des ordres de virement devant être exécutés postérieurement.

Dans l'hypothèse où le présent contrat serait souscrit à distance ou à la suite d'un acte de démarchage, ainsi que pour les contrats souscrits à distance par le biais du Service, l'Abonné bénéficiera d'un droit de rétractation pouvant s'exercer dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la conclusion du contrat, dans les conditions fixées par décret ou, en l'absence de ce texte, par un simple écrit remis par tout moyen à son Agence, écrit dont il appartiendra à l'Abonné de conserver la preuve de la remise.

## ARTICLE 26 - MODIFICATION DU CONTRAT ET DU SERVICE

Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles du Service, la BFC se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le champ des prestations offertes par l'intermédiaire du Service. Les nouvelles conditions contractuelles et caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Abonné par voie postale ou sur support durable (via le SERVICE INTERNET) :

- au plus tard 2 (deux) mois avant leur date d'application les modifications envisagées relatives aux services de paiement,
- au plus tard 1 (un) mois avant leur date d'application les modifications envisagées relatives aux services d'information et de consultation.

L'abonné ayant alors la possibilité en cas de désaccord de faire procéder à la fermeture du Service et résilier le contrat et ce sans

aucune pénalité. Si l'Abonné continue à utiliser le Service à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales.

**ARTICLE 27 - ADHÉSION AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DES PRODUITS ET SERVICES INCLUS DANS LA CONVENTION DE COMPTE ET AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONVENTION DE COMPTE DE TITRES**

A l'occasion de sa demande d'abonnement, l'Abonné reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les termes des conditions générales de fonctionnement des produits et services souscrits par l'Abonné inclus dans la convention de compte et des conditions générales de la convention de compte de titres.

À tout moment de la relation contractuelle, l'Abonné a le droit de recevoir, gratuitement, les présentes conditions générales en s'adressant à son Agence.

**ARTICLE 28 - LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE DU TRIBUNAL**

Le présent Contrat est soumis au code civil au code de commerce au code de la consommation ainsi qu'au code monétaire et financier. Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales relèvera, faute d'être résolu à l'amiable entre la BFC et l'Abonné, des tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Saint Denis (97400).

BANQUE FRANCAISE COMMERCIALE OCEAN INDIEN groupe  
MCB et groupe SOCIETE GENERALE  
Société Anonyme au capital de 16 666 800 euros  
Sise au 58 rue Alexis de Villeneuve  
CS 22013 - 97404 Saint-Denis cedex.  
Immatriculée au RCS de Saint-Denis sous le n° 330 186 470.

La BFC est inscrite sur la liste des banques de dépôt par décision du conseil national du crédit du 11 juillet 084.

N° de CIB : 18719.

Accès internet : <http://www.banque-france.fr>

Autorité de contrôle : autorité de contrôle prudentiel, Banque de France, 31 rue croix des petits champs - 75001 Paris.

Tél. : 01 42 92 42 92 ou 01 64 80 20 20.