



ANNEXE 5 : CONDITIONS GENERALES DU SERVICE CYBERPLUS

ARTICLE 1 : Objet

L'abonnement au service CyberPlus de la Banque, ci-après dénommé le « Service », permet au client abonné (ci-après « l'Abonné ») d'obtenir des informations relatives au fonctionnement de son ou ses comptes, ainsi que divers renseignements liés directement ou indirectement à l'activité bancaire. Il permet également à l'Abonné d'effectuer diverses opérations (notamment virements, transferts de données, ...) selon les conditions contractuelles.

Certaines opérations ou fonctionnalités peuvent, en fonction du canal ou du type de terminal utilisé ne pas être accessibles au moment de l'adhésion à CyberPlus. Les nouvelles fonctionnalités seront progressivement mises à disposition.

Dans le cadre de son abonnement à CyberPlus par l'application mobile, l'Abonné peut également avoir accès à un service de gestion de budget gratuite permettant notamment de catégoriser automatiquement ses écritures dans des catégories de dépenses et de revenus.

Les écritures ainsi catégorisées sont disponibles pendant une période de 36 mois glissants à partir de la date de l'opération. L'Abonné peut également accéder à des fonctionnalités d'agrégation étendues nécessitant l'acceptation préalable de conditions générales d'utilisation distinctes.

La résiliation de l'abonnement à CyberPlus entraîne la fermeture du service de Gestion du budget. L'ensemble des personnalisations et des catégorisations seront alors définitivement perdues.

La Banque se réserve le droit de modifier le contenu de « Cyberplus », en vue d'en améliorer la qualité, notamment par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Dans une telle hypothèse, l'Abonné sera informé des éventuelles modifications du coût de fonctionnement.

L'Abonné reconnaît avoir été avisé des incidents dans son fonctionnement ne pouvant être exclus.

ARTICLE 2 : Conditions d'accès au service

Le Service est ouvert aux personnes physiques capables majeurs ou mineurs autorisés par leur représentant légal.

En cas de compte joint, l'un et/ou l'autre titulaire peuvent être abonnés au Service. Chaque co-titulaire disposera de ses propres identifiant et mot de passe.

Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations sur les comptes de leurs enfants mineurs. Chaque représentant légal reconnaît que l'utilisation des identifiant et mot de passe, faite par un des représentants légaux du mineur, est réputée avoir reçu l'accord de l'autre. Dans l'hypothèse où un représentant légal s'oppose à ce mode de fonctionnement, il devra adresser un courrier recommandé avec avis de réception ou remis en main propre contre décharge à son agence gestionnaire du compte. Le Service sera alors résilié par la Banque pour le ou les comptes du ou des mineur(s) concerné(s).

Le cas échéant, les mandataires peuvent accéder au Service, après y avoir adhéré afin que ceux-ci disposent de leurs propres identifiant et mot de passe.

Sont concernés par le Service, les comptes ouverts à la date d'adhésion audit Service et ceux ouverts ultérieurement.

Le cas échéant, l'utilisation du Service entraîne l'exécution des ordres fermes passés à la seule initiative de l'Abonné. Lors de cette passation d'ordres, l'Abonné ne pourra solliciter aucun conseil sur le bien-fondé de l'opération envisagée, ces renseignements étant du ressort exclusif de son conseiller.

L'abonnement au service Cyberplus de la Banque repose sur l'utilisation du réseau Internet. L'Abonné devra s'être procuré un accès au réseau Internet avant la mise en place de ce service. Il devra également disposer d'un logiciel de navigation compatible dont les fonctions JavaScript et Cookies sont activées. La liste de ces navigateurs est accessible en ligne sur le site Internet de la Banque.

Afin d'assurer la confidentialité des informations, l'Abonné reçoit de la Banque un identifiant et un mot de passe, connus de lui seul. Il a l'obligation de les modifier à sa première connexion.

Quelle que soit la formule d'abonnement au service Cyberplus choisie, l'accès au Service n'est possible qu'au moyen d'un Identifiant nécessairement associé à un ou plusieurs dispositif(s) d'authentification selon la nature de l'opération (par exemple les virements externes), payants le cas échéant, tels que mot de passe, code de sécurité mis à disposition par SMS ou lecteur d'authentification par carte à puce associé à une carte bancaire et son code confidentiel, certificat numérique matériel associé à son code confidentiel, reconnaissance d'empreinte digitale par l'appareil compatible de l'Abonné sur la plateforme IOS exclusivement (fonction Touch ID d'Apple), ou tout autre dispositif que la Banque jugera adéquat.

Dans le cas où le dispositif d'authentification ferait l'objet d'une facturation par la Banque, le montant de cette tarification sera porté à la connaissance de l'Abonné conformément aux dispositions de l'Article 7 des présentes conditions générales.

L'Abonné devra se conformer scrupuleusement à la procédure de fonctionnement du Service.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, la Banque se voit expressément reconnaître par l'Abonné, sans recours possible de ce dernier contre la Banque, la possibilité, à tout moment et à effet immédiat, de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès à certaines fonctionnalités ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information de l'Abonné par tout moyen au choix de la Banque. Les dispositifs d'authentification de l'Abonné sur le Site diffèrent selon que les fonctionnalités sollicitées relèvent de l'aspect transactionnel ou de la simple consultation ; l'authentification renforcée exigée pour les transactions permettant, de fait, l'accès aux fonctionnalités de consultation.



La Banque ne saurait être tenue responsable du mauvais fonctionnement du réseau Internet, des difficultés ou de l'impossibilité d'aboutir au point d'accès du serveur Internet, des interruptions momentanées dans le fonctionnement du serveur Internet, ni des interruptions du service dues au fournisseur d'accès au réseau.

ARTICLE 3 : Sécurité du système

Le service Cyberplus est exclusivement réservé à l'Abonné utilisateur signataire de la Convention.

La délivrance des moyens d'accès (Identifiant + Dispositifs d'authentification) est donc effectuée à l'Abonné qui est seul responsable de la conservation et de l'utilisation strictement personnelle de ses dispositifs d'authentification qu'il s'oblige à tenir secrets et à ne communiquer ni ne remettre à quiconque.

L'Abonné reçoit un identifiant et un mot de passe connus de lui seul qu'il a l'obligation de modifier à sa première connexion.

En cas de perte, de vol, de divulgation ou de compromission de l'un des dispositifs d'authentification, l'Abonné s'engage à en informer immédiatement la Banque par tout moyen et à le lui confirmer par écrit dans les 24 heures, ou, le cas échéant, à modifier sans délai son Identifiant et/ou dispositif d'authentification depuis le Site. En cas d'utilisation de codes comme unique dispositif d'authentification, l'Abonné est invité à les modifier régulièrement depuis le Site, même en l'absence de perte ou de divulgation. De même, il est conseillé à l'Abonné de ne pas choisir un code confidentiel facilement décelable par un tiers (date de naissance par exemple). La saisie de trois codes erronés entraîne le blocage de l'accès au Service. Dans ce cas, le Service sera de nouveau accessible sur demande expresse formulée par l'Abonné auprès de la Banque.

Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par la Banque sur le montant des virements externes réalisés par l'intermédiaire du service Cyberplus. La Banque est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger l'Abonné de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires de l'Abonné, la Banque, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'internet, invite celui-ci à prendre toutes dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse de leur téléchargement vers un logiciel de gestion.

ARTICLE 4 : Responsabilités

4.1 Responsabilité de la Banque

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer à l'Abonné le bon fonctionnement de Cyberplus, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, la Banque ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

Au cas où la responsabilité de la Banque serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct peut donner lieu à réparation.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services de Cyberplus,
- en cas de divulgation de ses dispositifs d'authentification à une tierce personne,
- lorsque les informations communiquées lors de l'adhésion de l'Abonné ou lors de l'utilisation de Cyberplus s'avèrent inexactes ou incomplètes
- en cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers,
- en cas de connexion de l'Abonné à un autre site que le site légitime et sécurisé de la Banque (<https> + adresse habituelle).

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel de l'Abonné ou du réseau de télécommunications.

La Banque dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre l'Abonné et son fournisseur d'accès.

La Banque n'est pas responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel, antivirus) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par l'Abonné n'ayant pas détecté, notamment, l'intrusion d'un virus informatique.

De même, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, la Banque ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Banque se réserve le droit de bloquer l'accès à Cyberplus, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité du «service», à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du «service» ou au risque sensiblement accru ou avéré que l'Abonné soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Banque informe l'Abonné, par tous moyens, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le «service» ne soit bloqué ou immédiatement après sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale. La Banque débloque le «service» dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Banque met en place les moyens appropriés permettant à l'Abonné de demander à tout moment le déblocage du «service».

4.2 Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation de Cyberplus et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du service.



L'Abonné est responsable de la protection de son terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) notamment au travers de tout moyen permettant de lutter contre l'intrusion d'un virus informatique.

L'Abonné est tenu de sécuriser son ordinateur, sa tablette ou son téléphone mobile au moyen de solutions de sécurité de son choix (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, pare-feu, logiciels de nettoyage ...) et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence. Il est conseillé à l'Abonné d'utiliser un téléphone mobile fonctionnant avec Android ou IOS et déconseillé d'utiliser les autres types de systèmes d'exploitation. Il lui est interdit de procéder au déverrouillage des systèmes d'exploitation.

L'Abonné est ainsi invité à prendre connaissance des mesures à mettre en œuvre afin de sécuriser ses connexions Internet en consultant les informations relatives à la sécurité disponibles sur le site de la Banque.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires de l'Abonné, la Banque, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'Internet, invite celui-ci à prendre toutes les dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse du téléchargement de ces données bancaires vers un logiciel de gestion.

Conformément aux articles L.133-19 et L.133-20 du code monétaire et financier, lorsque les opérations de paiement non autorisées sont effectuées par l'intermédiaire des services de banque en ligne, suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée de ce service ou des données qui lui sont liées, les règles spécifiques suivantes s'appliquent.

Avant la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition) :

- l'Abonné supporte les pertes financières à hauteur de 150 euros en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de ses dispositifs d'authentification et effectuée en utilisant les services de banque en ligne pour l'émission d'ordres de virement en ligne ;
- l'Abonné ne supporte aucune conséquence financière dès lors que l'opération de paiement non autorisée est effectuée :
 - o en détournant, à l'insu de l'Abonné, les données liées à l'instrument de paiement,
 - o du fait de la contrefaçon de l'instrument.

Si la banque du bénéficiaire n'est pas située dans l'Espace Economique Européen, le client supporte les pertes liées à l'utilisation de ses dispositifs de sécurité personnalisés avant l'information relative à la perte ou au vol dans la limite d'un plafond de 150 €.

Après la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition), l'Abonné ne supporte aucune conséquence financière.

De façon générale, les opérations non autorisées sont à la charge de l'Abonné en cas d'agissements frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation générale de prudence rappelée dans la convention de compte qu'il a signée.

En particulier, la responsabilité de l'Abonné est engagée en cas de manquement à ses obligations de :

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

ARTICLE 5 : Informations diverses

L'Abonné reconnaît que les informations bancaires ou renseignements généraux ne concernant pas directement le fonctionnement de son ou ses comptes, présentent un caractère purement indicatif et ne peuvent, à ce titre, engager la responsabilité de la Banque.

Seuls les extraits de compte adressés par la Banque à ses clients continuent de faire foi.

La transmission des données ayant lieu par Internet, environnement international ouvert et non sécurisé, la Banque ne saurait être responsable de l'utilisation, de la sécurité, de la conservation, de la confidentialité ou de l'intégrité des données transmises. Le téléchargement de données est donc réalisé sous l'entière responsabilité de l'Abonné.

Le Service peut renvoyer l'Abonné vers d'autres sites tiers dont la Banque n'est nullement propriétaire. En conséquence, la Banque ne saurait être tenue pour responsable du contenu de ces sites.

ARTICLE 6 : Heures limites pour l'émission d'un ordre de paiement par l'intermédiaire du service Cyberplus

Les opérations de virements sont traitées les jours ouvrables, pour la banque. Les virements reçus avant l'heure limite fixée actuellement à 17 heures seront traités à J (sous réserve de provision sur le compte à débiter). Au-delà, ils seront traités le jour ouvrable suivant. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour la Banque, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

ARTICLE 7 : Règles de preuve

De convention expresse, toutes les connexions et opérations effectuées au moyen de l'Identifiant et du dispositif d'authentification de l'Abonné sont réputées avoir été effectuées par l'Abonné et équivalent à sa signature.

L'Abonné accepte l'enregistrement informatique des connexions et opérations réalisées au cours de l'utilisation du Service. Les parties consentent expressément à ce que le fichier des connexions et opérations initiées par l'Abonné fasse preuve entre les parties et ce, quel que soit le support matériel utilisé pour ces enregistrements. Ces fichiers auront la même valeur qu'un document original et feront foi en cas de contestation.

ARTICLE 8 : Tarification du service



Les fonctionnalités du service Cyberplus pourront être mises à disposition de l'Abonné gratuitement par la Banque ou moyennant le paiement d'un abonnement mensuel figurant dans les conditions tarifaires de la Banque en vigueur. L'Abonné autorise la Banque à prélever mensuellement sur son compte le montant de cet abonnement.

La Banque informera préalablement l'Abonné des modifications ou révisions des modalités de tarification du Service. Le service Cyberplus peut également donner accès à de nouvelles fonctionnalités pouvant faire l'objet d'une facturation. Le montant de cette tarification est mentionné dans les Conditions Tarifaires. Le coût des consommations téléphoniques entre le poste de l'Abonné et le serveur Internet reste à la charge de l'Abonné, ainsi que tout montant, redevance, abonnement ou taxe afférents à son abonnement téléphonique.

ARTICLE 9 : Durée de l'abonnement - Résiliation

L'abonnement au service Cyberplus est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Banque, du courrier recommandé envoyé par l'Abonné. La facture du mois en cours devra être payée par l'Abonné.

La résiliation par la Banque doit respecter un préavis de deux mois.

La Banque pourra résilier également le présent contrat, sans préavis ni formalité, pour motif grave et notamment en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive du service par l'Abonné, ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement d'une facture, clôture du compte...).

ARTICLE 10 : Utilisation de l'accès à la Bourse

Pour disposer de ce service, l'Abonné doit avoir préalablement signé une convention de compte d'instruments financiers auprès de la Banque. Les ordres saisis en dehors des horaires d'ouverture du marché seront présentés à la prochaine séance du marché concerné. Les passations d'ordres s'effectuent sur la totalité des valeurs cotées sur les marchés financiers français hors MATIF, MONEP, marchés de matières premières et de marchandises.

ARTICLE 11 : Loi et langue applicables - Compétence – Litiges

La Convention est conclue en langue française. L'Abonné accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation contractuelle.

La Convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français. Le tribunal compétent sera, outre celui du domicile du défendeur, celui de l'exécution de la Convention, c'est-à-dire celui du siège social de la Banque, même si les opérations sont réalisées par l'intermédiaire de l'une de ses agences.

La Banque demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'Abonné et :

- France Télécom ou tout prestataire substitué, tant en ce qui concerne la facturation des coûts des transmissions que le bon fonctionnement du réseau téléphonique ;
- le prestataire de services fournisseur de l'accès Internet en ce qui concerne l'accès aux différents sites Internet ;
- le fournisseur du matériel informatique (modem, ordinateur, logiciels, etc...) destiné à recevoir les informations par l'intermédiaire du téléachèvement des écritures.