

ARTICLE 1 - BCP DIRECT**1.1 Suivi à distance des comptes**

BCP DIRECT permet au client d'accéder à des services bancaires, financiers et d'assurances, à partir de plusieurs canaux de communication (internet, téléphone fixe ou mobile). Il est ainsi possible au client de réaliser à distance ses principales opérations

Le client peut également effectuer par l'intermédiaire de BCP DIRECT des opérations d'assurance sur ses produits d'assurance.

Les partenaires assureurs acceptent pour les opérations relatives à ces produits accessibles par BCP DIRECT l'ensemble des dispositions figurant aux articles 1.5 à 1.7 ci-dessous, en ce qui concerne les modalités de preuve. Le client est tenu, à leur égard, aux mêmes dispositions que celles figurant auxdits articles. Certaines des opérations ci-dessus décrites peuvent, en fonction du canal, ne pas être accessibles au moment de l'adhésion à BCP DIRECT. Le client sera informé par tout moyen.

Sécurisation des opérations en ligne

Dans le cadre de son abonnement à BCP DIRECT, le client a accès à une fonctionnalité Sécurisation des Opérations en Ligne (ci-après « SOL ») dans l'environnement sécurisé de BCP DIRECT, dont les Conditions Générales (CG) sont disponibles sur BCP DIRECT.

Messagerie Sécurisée Internet

Dans le cadre de son abonnement à BCP DIRECT, le client a accès à une messagerie électronique dans l'environnement sécurisé de BCP DIRECT, la « Messagerie Sécurisée internet » ci-après « MSI », dont les CG sont disponibles sur BCP DIRECT. Le client est informé que le premier accès à la MSI vaut acceptation de ces CG dont il doit prendre connaissance au préalable. Les messages sont consultables par le client pendant un délai de 90 jours à compter de leur réception.

Service de Règlement SEPAmail

Dans le cadre de son abonnement à BCP DIRECT, le client a accès au service de Règlement SEPAmail dans l'environnement sécurisé de BCP DIRECT, dont les Conditions Générales sont disponibles sur BCP DIRECT.

1.2 Adhésion

Les services de BCP DIRECT sont ouverts à tous les clients de la Banque BCP, personnes physiques capables majeurs ou mineurs autorisés par leur représentant légal, ou personnes morales.

En cas de compte joint, l'un et/ou l'autre titulaire peuvent être abonnés à BCP DIRECT. Chaque co-titulaire disposera de son propre numéro d'abonné et code confidentiel. Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations sur les comptes de leurs enfants mineurs.

Le cas échéant, les mandataires peuvent accéder à BCP DIRECT, après y avoir adhéré afin que ceux-ci disposent de leurs propres numéros d'abonné et code confidentiel.

Sont concernés les comptes ouverts à la date d'adhésion à BCP DIRECT et ceux ouverts ultérieurement

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

1.3 Modalités d'exécution propres à certaines opérations**a - Virements**

Le client peut effectuer des virements de l'un de ses comptes vers un autre de ses comptes et/ou vers un compte de tiers ouvert à la Banque BCP ou dans tout autre établissement de crédit, sous réserve d'indiquer les coordonnées complètes de ce compte soit auprès de l'agence, soit dans le cadre de « SOL ».

b - Réservation d'espèces

Le client peut demander qu'une somme supérieure à celle habituellement remise lors d'un retrait au guichet soit tenue à sa disposition à l'agence de son choix, sous réserve du respect des consignes de sécurité imposées par la Banque BCP, et moyennant un préavis. Le montant d'un retrait maximum sans préavis et la durée du préavis pour tout retrait d'un montant supérieur, seront indiqués au client par son agence.

c - Opérations sur titres et valeurs mobilières.

Pour pouvoir effectuer les opérations sur instruments financiers, le client doit avoir au préalable signé une convention de compte d'instruments financiers auprès de la Banque BCP.

Dans le respect des conditions de fonctionnement de cette convention, des règles de couverture et des conditions de passation des ordres, le client peut passer tous ordres sur les marchés organisés français, à l'exception des marchés conditionnels, tous ordres sur les FCP et Sicav du Réseau des Caisses d'Épargne.

Les comptes d'instruments financiers indivis et ceux ouverts en nue-propriété avec réserve d'usufruit ne peuvent pas faire l'objet d'opérations dans le cadre de BCP DIRECT.

d - Oppositions sur chèquiers et cartes bancaires (sous réserve de disponibilité)

Toute opposition devra être confirmée dans les 48 heures par écrit adressé à la Banque BCP.

e - Souscription aux services

Le client peut souscrire dans le respect de la réglementation en vigueur applicable à certains services offerts par la Banque BCP.

La souscription effective du contrat ou la prise en compte d'un avenant peut être subordonnée au renvoi du contrat ou de l'avenant signé dans les délais qui seront indiqués au client.

f - Commande de chèquiers (sous réserve de disponibilité)

Le client peut commander ses chèquiers sur BCP DIRECT. Le nombre total de chèquiers commandés quel que soit le canal (agence, GAB, BCP DIRECT) ne peut excéder le nombre maximal en commande par client fixé par la Banque BCP. Le client est invité à se renseigner en agence.

L'enregistrement de la commande s'effectue à l'expiration d'un délai de 48 heures.

1.4 Exécution des opérations

Dès validation, notamment électronique, l'ordre est enregistré et est irrévocable. Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du ou des comptes du client et de ses autres engagements. Les opérations passées via BCP DIRECT seront enregistrées par la Banque BCP dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation.

1.5 Accès aux services**1.5.1 Les moyens matériels et techniques**

Le client accède à BCP DIRECT, par un matériel compatible (télécopieur, ordi-

nateur multimédia, téléphone fixe ou mobile).

Le client fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et de la garde du matériel et de tous moyens techniques, accès aux réseaux ou logiciels autres que ceux placés sous contrôle exclusif de la Banque BCP. La Banque BCP n'est pas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

1.5.2 Modalités d'identification : numéro d'abonné et code confidentiel

Le client accède aux services de BCP DIRECT après son identification par la composition d'un numéro d'abonné et d'un code confidentiel valables, quels que soient les moyens de connexion utilisés pour accéder à BCP DIRECT. Le numéro d'abonné est attribué au client lors de la signature des conditions particulières lesquelles font partie intégrante de son contrat.

Pour permettre le premier accès à BCP DIRECT, la Banque BCP attribue au client un code confidentiel provisoire. Le client est tenu de le modifier lors de sa première connexion. La Banque BCP n'a pas accès au code confidentiel choisi par le client.

Le numéro d'abonné et le code confidentiel attribués au client sont personnels. Le client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son numéro d'abonné et de son code confidentiel.

L'utilisation de ses numéro et code est strictement personnelle. Le client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer à quiconque. Ceci constitue une condition essentielle pour sécuriser les relations entre la Banque BCP et le client.

Ce code confidentiel peut être modifié à tout moment par le client et à sa seule initiative ; la modification de ce code pour un canal vaut également pour les autres canaux d'accès à BCP DIRECT.

La Banque BCP invite le client à le faire fréquemment. Il est également conseillé au client de ne pas choisir un code confidentiel aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la Banque BCP, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de composition du code confidentiel, le dispositif d'accès aux services BCP Direct devient inopérant. Dans ce cas, le service sera de nouveau accessible sur demande du client auprès de la Banque BCP.

La Banque BCP s'assure que les dispositifs de sécurité personnalisés (codes, authentification non rejouable) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par le client, sauf si ce dernier ne respecte pas les préconisations mentionnées au présent article ou les préconisations relatives à «SOL».

1.5.3 Perte ou vol du code confidentiel

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son numéro d'abonné et de son code confidentiel :
- le client doit en informer sans tarder son agence ou le centre de relation clientèle qui procédera à la neutralisation de l'accès à BCP DIRECT.

L'information devra être immédiatement confirmée par le client par courrier recommandé avec avis de réception auprès de son agence.

En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties.

La Banque BCP recommande au client de modifier son code confidentiel dans les meilleurs délais.

1.5.4 Preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, dont l'enregistrement des conversations téléphoniques

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le client, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux services offerts via BCP DIRECT, le client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Banque BCP sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée. Il est néanmoins convenu entre les parties que la signature via l'utilisation du numéro d'abonné et du code confidentiel vaut signature manuscrite.

La preuve des opérations effectuées pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le client et

la Banque BCP. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par la Banque BCP, quel qu'en soit le support, feront foi, sauf preuve contraire.

La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établies par les systèmes informatiques de la Banque BCP.

Lorsque le client dialogue avec un conseiller, il autorise la Banque BCP à enregistrer ses conversations téléphoniques, ainsi que celles des personnes auxquelles il aurait confié ses codes d'accès et il admet ces enregistrements comme mode de preuve.

Le client reconnaît que la reproduction sur tous supports quels qu'ils soient des entretiens téléphoniques entre lui et la Banque BCP et toute personne à laquelle il aurait confié ses codes d'accès, et/ou les interrogations ou ordres précédés de l'utilisation de la double clé constituée du numéro d'abonné et du code confidentiel, dans le cadre des services de BCP DIRECT, sont réputés émaner de lui-même, ou de ses éventuels mandataires, et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées.

Dans l'hypothèse où le client refuserait l'enregistrement de ces entretiens téléphoniques, ou de faire précéder les interrogations ou ordres par le numéro d'abonné et le code confidentiel, la Banque BCP sera fondée soit à lui refuser l'accès à BCP DIRECT, soit à lui interrompre le service.

Ces supports ou leur reproduction seront conservés par la Banque BCP pendant les délais réglementaires.

1.6 Responsabilités

1.6.1 Responsabilité de la Banque BCP

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

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

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

La Banque BCP ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services de BCP DIRECT
- en cas de divulgation du code confidentiel à une tierce personne - lorsque les informations communiquées lors de l'adhésion du client ou lors de l'utilisation de BCP DIRECT 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

La Banque BCP 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 du client ou du réseau de télécommunications.

La Banque BCP dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le client et son fournisseur d'accès.

De même, la responsabilité de la Banque BCP 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 BCP ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Banque BCP se réserve le droit de bloquer l'accès à BCP DIRECT, 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 le client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Banque BCP informe le client, 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 BCP débloque le «service» dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Banque BCP met en place les moyens appropriés permettant au client de demander à tout moment le déblocage du «service».

1.6.2 Responsabilité du client

Le client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation de BCP DIRECT et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du service.

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) :

- le client 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 ;
- le client ne supporte aucune conséquence financière dès lors que l'opération de paiement non autorisée est effectuée :
 - en détournant, à l'insu du client, les données liées à l'instrument de paiement,
 - 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), le client ne supporte aucune conséquence financière.

De façon générale, les opérations non autorisées sont à la charge du client en cas d'agissements frauduleux de sa part ou '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 du client 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
- de 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.

1.7 Recommandations importantes

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du client, la Banque BCP, 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.

1.8 Durée, résiliation ou suspension

L'accès à DE BCP Direct est ouvert pour une durée indéterminée. Le client peut, comme la Banque BCP, y mettre fin, par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès de l'agence qui gère son compte, à tout moment, sans avoir à indiquer ni justifier du motif.

Celle-ci prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Banque BCP, du courrier recommandé envoyé par le client.

La résiliation par la Banque BCP doit respecter un préavis de 2 mois.

Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues. En tout état de cause, l'accès est interrompu lors de la clôture du compte.

Par ailleurs, la Banque BCP se réserve le droit de suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des services de BCP DIRECT sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ce dont le client serait immédiatement informé.

1.9 Tarification

Le coût de l'abonnement est précisé dans les conditions tarifaires. A cet effet, le client autorise la Banque BCP à prélever sur le compte désigné aux Condi-

tions Particulières toutes sommes dues au titre des prestations et services fournis.

Tout défaut de paiement ouvre la faculté pour la banque de suspendre les prestations sous réserve d'une information préalable au Client par lettre recommandée avec avis de réception. Cette suspension devient effective à l'issue d'un délai de 30 jours suivant l'envoi de cette lettre en cas de non régularisation. Il est rappelé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées, notamment par l'intermédiaire de BCP DIRECT, peuvent donner lieu à tarification conformément à ces mêmes conditions tarifaires. Le coût des communications téléphoniques et les frais divers qui sont directement facturés au client en particulier par les exploitants des réseaux de télécommunications sont à sa charge.