CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE pour les Particuliers

AU 1er DÉCEMBRE 2026

En vigueur à compter du 01/12/2026, à l'exception des dispositions relatives aux dépassement/facilité de caisse, qui entrent en vigueur le 20/11/2026

CCF

AU CŒUR
DE NOTRE RELATION

Votre convention de compte se compose des présentes Conditions Générales de Banque, qui valent informations précontractuelles ; des Conditions Tarifaires de la brochure « Tarification Clients Particuliers » qui vous ont été remises et qui sont actualisées régulièrement ; des Conditions Générales spécifiques, des Conditions Particulières et de leurs éventuels avenants le tout formant le contrat qui nous lie.

Ce contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Chacune de ses composantes étant évolutive, les dispositions appliquées sont celles en vigueur au moment où l'opération a été reçue et acceptée par la Banque. À moins qu'il ne soit prévu autrement dans les contrats que nous pouvons être amenés à conclure, les Conditions Générales de Banque s'appliquent dans nos relations.

Votre convention de compte ainsi que chacune des conventions conclues avec nous dans le cadre de l'ouverture du compte, est conclue sous la condition suspensive de notre agrément.

En cas de refus d'agrément, la présente convention de compte ainsi que chacune des conventions conclues avec la Banque dans le cadre de l'ouverture du compte, sont réputées n'avoir jamais été conclues.

La convention de compte est rédigée en français, qui sera la langue utilisée dans nos relations. La loi applicable est la loi française.

Les seuls tribunaux compétents sont ceux relevant du territoire français.

SOMMAIRE

VOTRE COMPTE p. 4

BANQUE À DISTANCE
ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE p. 21

ÉPARGNE BANCAIRE p. 25

ÉPARGNE FINANCIÈRE p. 33

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES p. 42

ANNEXES p. 47

VOTRE COMPTE

OUVRIR VOTRE COMPTE

La présente convention de compte a pour objet de définir les conditions d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte ouvert au nom d'un particulier (personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels) auprès du CCF, Société Anonyme au capital de 147 000 001 €, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257 - Siège social : 103 rue de Grenelle - 75007 Paris. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 030 182 (www.orias.fr). N° TVA intracommunautaire : FR 60 315769257

Afin de se conformer à ses obligations réglementaires, la Banque est tenue, préalablement à l'ouverture de compte, de vérifier l'identité et l'adresse du domicile de tout nouveau Client.

La Banque se réserve la possibilité de demander des justificatifs complémentaires ou documents spécifiques, notamment :

- lorsque le Client est un mineur (émancipé ou non),
- lorsque le Client fait l'objet d'un régime de protection (majeur protégé ou sous mandat de protection future),
- lorsqu'une législation étrangère régit la situation du Client,
- dans le cadre de ses obligations de vigilance, notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme, la corruption et l'évasion fiscale (cf. page 48 « Norme Commune de Déclaration » et « FATCA »).

A défaut de la fourniture de ces pièces et justificatifs, la Banque sera dans l'incapacité de procéder à l'ouverture du compte.

Dans tous les cas, l'ouverture du compte est soumise à l'agrément de la Banque.

Par ailleurs, le Client devra communiquer à la Banque sans délai, par écrit accompagné de justificatifs, toute modification des éléments ci-dessus, il devra en particulier signaler tout changement de domicile, étant entendu que toutes notifications et informations adressées, par courriel ou courrier, par la Banque seront valablement envoyées à la dernière adresse notifiée par le Client.

À tout moment, nous pouvons vous demander tout document supplémentaire, notamment concernant certaines opérations particulières.

Le défaut de fourniture de ces informations pourrait avoir des incidences sur le maintien de notre relation.

Votre compte ne doit pas être utilisé pour un usage professionnel.

Toutes les opérations passées sur votre compte génèrent un solde unique. Si vous ouvrez plusieurs comptes, chacun reste indépendant. Un impayé pour défaut de provision, dont vous êtes responsable, peut donc apparaître sur un compte alors même qu'un autre serait créditeur. Pour former un solde unique, il sera nécessaire de signer une convention de fusion.

Cependant, vous nous accordez la possibilité de réaliser des compensations : nous pouvons prendre l'initiative de venir couvrir partiellement ou totalement le solde débiteur de l'un de vos comptes en débitant le solde créditeur d'un autre compte. Ce virement est effectué dans votre intérêt et si le compte débité permet l'utilisation de formules de chèques, nous vous préviendrons avant de le réaliser.

Si cette compensation impacte un compte en devise, son montant sera converti en euro dans les modalités fixées ci-après (« Vos opérations en devise »).

Sur votre compte seront débités les montants dont vous nous serez redevable dans le cadre de nos relations.

MOBILITÉ BANCAIRE

Pour bénéficier du service gratuit d'aide à la mobilité bancaire « CCF Bienvenue », nous vous demanderons de signer un mandat, de nous transmettre votre relevé d'identité bancaire et nous réaliserons les formalités pour vous.

Retrouvez le guide de la mobilité sur le lien suivant : https://kiosque.ccf.fr/content/dam/assets-elabores/documentation-commerciale/brochures/guide-changer-de-banque-2025.pdf

DROIT AU COMPTE

Si vous n'avez pas de compte de dépôt parce que cette ouverture vous a été refusée, vous pouvez demander à la Banque de France de désigner une banque qui vous en ouvrira un (cf. art. L.312-1 reproduit ci-dessous). Vous pouvez aussi nous mandater pour faire ces démarches en nous délivrant :

- une déclaration sur l'honneur de non-détention d'un compte de dépôt,
- la copie recto-verso d'une pièce d'identité en cours de validité,
- la copie d'un justificatif de domicile.

La banque qui sera désignée vous fournira gratuitement l'ensemble des produits et services composant les services bancaires de base reproduits ci-dessous.

Article L312-1 du Code monétaire et financier

I - A droit à l'ouverture d'un compte de dépôt dans l'établissement de crédit de son choix, sous réserve d'être dépourvu d'un tel compte en France :

1° toute personne physique ou morale domiciliée en France,

2° toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France.

La détention d'un compte collectif par une personne physique mentionnée au présent article ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel dans les conditions prévues au présent article.

II - Pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, les établissements de crédit disposent, au sein de leur gamme de services, de prestations de base définies par décret.

Lorsque ces personnes sont en situation de fragilité financière au sens de l'article L. 312-1-3, elles se voient proposer l'offre spécifique mentionnée au même article dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État.

Sous réserve du respect des dispositions du chapitre Ier du titre VI du livre V, l'établissement procède à l'ouverture du compte de dépôt demandée par les personnes mentionnées au premier alinéa du présent II au plus tard dans les six jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires à cet effet.

L'établissement peut rejeter la demande d'ouverture de compte au motif que ces personnes peuvent bénéficier d'un compte de dépôt dans les conditions mentionnées au III.

Si l'établissement refuse l'ouverture du compte de dépôt, il fournit au demandeur gratuitement, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, les motifs de ce refus en mentionnant, le cas échéant, la procédure prévue au III.

III - En cas de refus de la part de l'établissement choisi d'ouvrir un tel compte à l'une des personnes mentionnées au I, celle-ci peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises définies par arrêté.

L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte fournit au demandeur systématiquement, gratuitement et sans délai, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, une attestation de refus d'ouverture de compte et l'informe qu'il peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte.

Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. À la demande d'une personne physique, le département, la caisse d'allocations familiales, le centre communal ou intercommunal d'action sociale dont cette personne dépend, une association ou une fondation à but non lucratif dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles ou une association de consommateurs agréée peut également transmettre en son nom et pour son compte la demande de désignation et les pièces requises à la Banque de France. Un décret détermine les conditions dans lesquelles les associations et fondations peuvent agir sur le fondement du présent alinéa.

Les établissements de crédit ainsi désignés par la Banque de France sont tenus d'offrir au titulaire du compte des services bancaires de base dont le contenu et les conditions tarifaires sont précisés par décret. Ils procèdent à l'ouverture du compte de dépôt dans les trois jours ouvrés à compter de la réception de l'ensemble des pièces qui lui sont nécessaires à cet effet.

La gestion de ce compte de dépôt est réglée par une convention écrite sur support papier ou sur un autre support durable lorsque le demandeur y consent.

L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la Clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser.

Elle fixe un modèle d'attestation de refus d'ouverture de compte.

La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'économie, après avis du comité consultatif du secteur financier et du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

IV - L'établissement de crédit ne peut résilier unilatéralement la convention de compte de dépôt assorti des services bancaires de base, ouvert en application du III, que si l'une au moins des conditions suivantes est remplie :

1° Le Client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que l'organisme a des raisons de soupçonner comme poursuivant des fins illégales,

2° Le Client a fourni des informations inexactes,

3° Le Client ne répond plus aux conditions de domicile ou de résidence définies au I,

4° Le Client a ultérieurement ouvert un deuxième compte de dépôt en France qui lui permet d'utiliser les services bancaires de base,

5° Le Client a fait preuve d'incivilités répétées envers le personnel de l'établissement de crédit,

6° L'établissement est dans l'une des situations prévues à l'article L. 561-8.

Toute résiliation à l'initiative de l'établissement de crédit fait l'objet d'un courrier sur support papier, envoyé gratuitement au Client. La décision de résiliation est motivée sauf lorsque cette motivation contrevient aux objectifs de sécurité nationale ou de maintien de l'ordre public. La décision de résiliation à l'initiative de l'établissement est adressée, pour information, à la Banque de France.

Un délai minimum de deux mois de préavis est octroyé au titulaire du compte, sauf dans les cas mentionnés au 1° et au 2°.

L'établissement informe le Client, dans son courrier de résiliation, de l'existence d'un service de relations avec la Clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels liés à la résiliation de la convention de compte de dépôt.

V - Le présent article s'applique aux personnes inscrites aux fichiers gérés par la Banque de France en application de l'article L. 131-85 du présent code et de l'article L. 751-1 du Code de la consommation.

LES SERVICES BANCAIRES DE BASE

Si votre compte a été ouvert dans le cadre du « Droit au compte » décrit ci-dessus vous bénéficiez gratuitement des services inclus dans le Service bancaire de base comprenant :

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte de dépôt,
- les changements d'adresse,
- la fourniture de relevés d'identité bancaire,
- la domiciliation de virements bancaires,
- la fourniture d'un relevé mensuel des opérations effectuées sur le compte,
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires,
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé en agences ou à distance,
- l'accès à votre « Espace Client CCF », abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS…),
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques CCF,

- la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique au sens de l'article D312-1-1 du Code monétaire et financier) : Carte Visa CCF One,
- l'émission de deux chèques de banque par mois,
- la réalisation des opérations de caisse.

Commissions d'intervention : le Client bénéficiant de cette offre est également exonéré des commissions d'intervention.

QUEL TYPE DE COMPTE CHOISIR

Votre compte peut être individuel ou collectif. Lorsqu'il est collectif, il peut être joint ou indivis.

FORME DU COMPTE COLLECTIF	COMPTE JOINT	COMPTE INDIVIS
SON INTITULÉ	M. ou MME / MME ou MME / M. ou M.	M. ou MME / MME ou MME / M. ou M.
QUEL FONCTIONNEMENT ?	Vous pouvez faire seul toutes opérations et déclarations et elles engagent chacun d'entre vous.	Le compte ne fonctionne qu'avec l'ensemble de vos signatures, sauf mandat donné pour tous vous représenter.
NOS CORRESPONDANCES	Si vous choisissez de recevoir nos courriers sous format papier, ils seront envoyés à l'adresse de l'un des titulaires.	
LE MANDAT, L'AUTORISATION DE DÉCOUVERT, LE TRANSFERT OU LA CLÔTURE DE COMPTE	Leur validité nécessite l'ensemble des signatures.	
POUR DÉFAUT DE PROVISION SUFFISANTE	Tous les co-titulaires sont frappés par l'interdiction bancaire d'émettre des chèques sur ce compte mais aussi sur tous les comptes dont chacun est titulaire et co-titulaire. Chaque titulaire et mandataire, devra nous remettre tous les chèques de l'un ou l'autre de ces comptes qui seraient encore en sa possession.	
EN CAS DE VOIE D'EXÉCUTION (SAISIE ATTRIBUTION, SATD...)	Le compte sera bloqué et il appartiendra à chacun d'entre vous de faire valoir ses droits.	
EN CAS DE SORTIE	Vous pouvez à tout moment demander : - la désolidarisation du compte joint (transformation en compte indivis) - la clôture du compte joint (jusqu'à sa clôture le compte continuera de fonctionner avec la signature de tous les titulaires).	Vous pouvez à tout moment demander la clôture du compte indivis.
	Vous informez les autres co-titulaires de votre décision et vous nous restituez tous vos moyens de paiement.	
	En cas de clôture, la répartition du solde se fera sur instruction conjointe de tous les co-titulaires. En cas de prêt ou de solde débiteur, vous restez chacun tenu à notre égard du remboursement de la totalité des sommes dues. La fonctionnalité de votre banque en ligne se limitera à la consultation.	
EN CAS DE DÉCÈS	Le compte continue à fonctionner sous la signature du titulaire survivant sauf opposition des héritiers.	Le compte est bloqué (aucune opération ne peut être passée sur le compte) dans l'attente des instructions conjointes des héritiers et du titulaire survivant.
	Nous pouvons demander aux héritiers ou aux co-titulaires le remboursement de l'intégralité du solde débiteur arrêté au jour du décès et le cas échéant demander la restitution des moyens de paiement.	
EN CAS DE MESURE DE PROTECTION (TUTELLE...)	Selon l'étendue de la mesure de protection, le compte pourra être clôturé.	

COMPTE POUR UN MINEUR

En tant que représentant légal, vous pouvez réaliser seul les actes d'administration qui permettent une gestion courante et normale du compte (ex. faire un dépôt ou un retrait, délivrer une carte de retrait).

Pour les actes de disposition qui conduisent à disposer du patrimoine du mineur et peuvent en diminuer sa valeur (ex. clôturer un compte, délivrer une carte de paiement, placer des capitaux ou retirer des capitaux placés), l'accord des deux représentants légaux est exigé. Pour certains actes de disposition, les représentants légaux devront obtenir l'accord du juge des contentieux de la protection (anciennement juge des tutelles). Si l'acte de disposition porte sur des Titres Financiers, l'accord du juge des contentieux de la protection devra être sollicité, que vous exerciez la représentation légale seul ou à deux.

IMPORTANT
Dans tous les cas, vous devez agir dans l'intérêt exclusif du mineur.

Si le mineur est sous la protection du juge des contentieux de la protection, vous devez nous présenter l'ordonnance du juge.

Le mineur peut être autorisé à faire fonctionner seul son compte. Dans ce cas, vous restez responsable de ses opérations.

COMPTE POUR UN MAJEUR PROTÉGÉ

L'ordonnance du juge des contentieux de la protection organisant la protection d'un majeur doit nous être présentée lors de l'ouverture du compte bancaire mais aussi à chaque renouvellement de la mesure.

Le représentant légal doit nous restituer les moyens de paiement délivrés antérieurement à la mesure de protection et nous préciser si les ordres de virements permanents et prélèvements domiciliés sont révoqués. À défaut, ils continueront à être exécutés.

PROCURATION

Vous pouvez désigner, comme révoquer, par écrit, un ou plusieurs mandataires, que nous restons libres d'accepter ou de révoquer. Sa désignation devra être effectuée via la signature du modèle de procuration fourni par la banque, en présence du mandant et du mandataire. A défaut, nous pouvons exiger que cette procuration soit notariée.

Votre mandataire s'engage à agir dans votre intérêt et à respecter les dispositions des présentes Conditions Générales de Banque.

Nous avons la possibilité de vous demander la confirmation de certaines de ses instructions avant de les exécuter.

Nous pourrons également refuser d'exécuter les ordres de votre mandataire, notamment pour des raisons réglementaires.

Vous pouvez mettre un terme à ce mandat à tout moment, en adressant un courrier à votre agence CCF.

Il prend nécessairement fin dans les cas suivants :

- la renonciation par votre mandataire,
- la mise en place d'une mesure de protection juridique du mandataire ou de l'un des titulaires du compte,
- le décès du mandataire ou de l'un des titulaires du compte,
- la révocation judiciaire.

Dans tous les cas, tous les moyens de paiement en la possession de votre mandataire devront nous être restitués.

Vous resterez tenu sans réserve des opérations qu'il aura ordonnées jusqu'à ce que nous ayons eu connaissance de la fin du mandat.

BON À SAVOIR
Donner mandat est un acte important car le mandataire a tout pouvoir et vous êtes totalement responsable de toutes les opérations qu'il réalise.
Il a également accès à l'historique de votre compte durant son mandat et il peut autoriser un prestataire de service agréé à accéder à vos données et à celles de votre compte.

LES OPÉRATIONS SUR VOTRE COMPTE

Vos opérations de paiement pourront être débitées uniquement si le solde de votre compte est suffisant et disponible.

Une opération n'est inscrite au crédit de votre compte qu'à titre provisoire. À défaut d'encaissement définitif des fonds correspondants, votre compte sera débité du même montant.

Les opérations faites sur votre compte peuvent être rectifiées, notamment en cas d'erreur.

Le solde de votre compte peut devenir indisponible totalement ou partiellement, en raison de mesures légales ou réglementaires (ex. gel des avoirs, saisie attribution, saisie administrative à tiers détenteur, réquisition…) et rendre impossible la réalisation de certaines opérations.

Lorsque le solde de votre compte est insuffisant pour le débiter d'un virement, prélèvement ou chèque que vous avez émis, le paiement demandé sera examiné et pourra, le cas échéant, être refusé.

VOS ORDRES

Nous ne pouvons être responsables que des seuls préjudices directs résultant de notre faute, et non de la défaillance d'un tiers, des moyens de communication que vous utilisez, ou en cas de force majeure.

INFORMATION SUR LES OPÉRATIONS DE VOTRE COMPTE

RELEVÉS DE COMPTE

Vous serez informé des opérations passées sur votre compte grâce à un relevé d'opérations. Ce relevé de compte vous est adressé ou mis à votre disposition au moins 1 fois par mois

si au moins une opération a été enregistrée depuis la date du précédent relevé de compte de dépôt.

Si malgré nos efforts vous releviez une anomalie, nous vous demandons de nous la signaler dans les meilleurs délais. Sauf exceptions légales (cf. page 17), le délai de contestation des opérations est de 2 mois. Au-delà, vous êtes présumé les avoir acceptées, sauf si vous apportez la preuve contraire. C'est pourquoi vous devez nous informer de toute difficulté à accéder à vos documents.

Vous avez la possibilité de recevoir vos relevés de comptes sous format électronique et de bénéficier de leur stockage dans votre « Espace Client CCF » sur ccf.fr ou l'application mobile « Mes Comptes CCF » pendant 10 ans. Pour en savoir plus, rendez-vous dans la section « Banque à Distance » de ce document.

ACCÈS AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE

Vous pouvez à tout moment accéder à la dernière version des conditions générales et tarifaires sur notre site Internet ou dans votre agence. Si vous nous en faites la demande, nous pouvons aussi vous les transmettre gratuitement par courrier.

MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE

Vous serez informé par écrit (papier ou électronique) avant toute évolution de leurs nouvelles versions, au moins 2 mois avant leur entrée en vigueur. Chaque projet d'évolution sera également à votre disposition sur notre site Internet ou dans votre agence.

Vous aurez alors le choix entre accepter ces modifications ou les refuser. Si vous les acceptez, vous n'aurez rien à faire : votre silence vaudra acceptation. Si vous préférez les refuser et clôturer gratuitement votre compte ou le service concerné, vous devrez nous en informer avant la date d'application de ces évolutions.

Si, informé de ce projet d'évolution, vous êtes dans l'incapacité d'en prendre connaissance, nous vous demandons de nous prévenir au plus tôt. À défaut, vous ne pourriez pas vous prévaloir de ce défaut de communication.

À NOTER
Les évolutions des taux de TVA, d'intérêt et de change sont immédiatement applicables sans information préalable.

VOS OPÉRATIONS EN DEVISES

Avant de pouvoir ouvrir un compte en devise, vous devez en détenir un en euro.

Si une opération sur votre compte est libellée dans une devise différente de celle de votre compte, elle sera automatiquement convertie en euro. Nous vous informons que toute conversion notamment de vos opérations de paiement, génère un risque de change que vous supporterez. Les modalités de détermination du cours de change appliqué à l'opération sont définies dans les Conditions Tarifaires.

Votre compte en devise ne permet pas la délivrance d'un chéquier ni d'une carte.

Lors de sa clôture, le solde de votre compte sera converti si nécessaire, pour pouvoir être transféré sur un autre de vos comptes.

LES OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

L'OFFRE CCF ESSENTIEL

SOUSCRIPTION

Vous pouvez souscrire à notre Offre CCF Essentiel et bénéficier d'un ensemble de services utiles pour faciliter votre quotidien, incluant :

- Une carte bancaire
- Les frais de tenue de compte actif
- Les virements SEPA occasionnels et permanents
- Les retraits d'espèces illimités dans tous les distributeurs de billets en France et en zone euro (hors frais perçus par l'administrateur du distributeur local)
- La réfection de la carte gratuite (sauf carte Visa Signature CCF) et la réédition du code confidentiel
- Les frais d'opposition sur chèques
- L'assurance CCF Moyens de Paiements (cf notice d'assurance en annexe V)

La cotisation à l'Offre CCF Essentiel est précisée dans la brochure Tarification Particuliers.

MODIFICATIONS

L'Offre CCF Essentiel peut être modifiée (modification des caractéristiques des services, réduction ou suppression du champ des services offerts, tarification…) à notre initiative avec un préavis de 2 mois. Vous aurez alors le choix entre accepter ces modifications ou les refuser. Si vous les acceptez, vous n'aurez rien à faire. Si vous préférez les refuser et résilier l'Offre, vous devrez nous en informer avant la date d'application de ces évolutions.

RÉSILIATION

L'Offre CCF Essentiel est conclue pour une durée indéterminée. Elle peut être dénoncée à tout moment, par lettre simple, moyennant un préavis de huit jours pour le Client et de deux mois pour la Banque.

L'Offre peut être résiliée sans préavis par la Banque dans les cas suivants :

- en cas de résiliation ou de retrait de la carte bancaire associée à l'Offre,
- à défaut de paiement par le Client des sommes dues à la Banque au titre de l'un quelconque de ses engagements à son égard, en l'absence de régularisation de sa situation après mise en demeure adressée par la Banque,
- en cas de renseignements, documents ou déclarations de toute nature donnés par le Client qui ne seraient pas conformes à la réalité, dès lors que ceux-ci sont substantiels pour la conclusion ou l'exécution des contrats,
- en cas de décès du Client,
- en cas d'incident de paiement survenant auprès de la Banque,

- en cas de comportement répréhensible du Client (notamment en cas d'incivilités ou de menaces proférées à l'encontre de salariés de la Banque).

En cas de résiliation de l'Offre

- les avantages tarifaires sont supprimés,
- la facilité de caisse est maintenue sauf résiliation dans les conditions prévues contractuellement,
- l'assurance CCF Moyens de Paiements est résiliée,
- la carte bancaire associée à l'Offre est facturée unitairement conformément à la brochure tarifaire.

L'OFFRE CCF INITIAL

En application des articles L. 312-1-3 al 2 et R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, et de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, cette offre est proposée gratuitement aux Clients identifiés comme fragiles financièrement et inclut :

- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte de dépôt
- La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique au sens de l'article D. 312-1-1 du Code monétaire et financier) : Carte Visa CCF One
- Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques CCF
- Les virements SEPA occasionnels et permanents exécutés dans une agence CCF
- Les prélèvements SEPA
- L'émission de deux chèques de banque par mois
- L'accès à votre « Espace Client CCF », abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...)
- Les informations sur la situation du compte par Message Sécurisé dans votre « Espace Client CCF », ou à défaut par SMS
- La fourniture de relevés d'identité bancaire
- Les changements d'adresse

Commissions d'intervention : le Client bénéficiant de cette offre est exonéré des commissions d'intervention.

En cas de modification (notamment tarifaire) de l'Offre CCF Initial à notre initiative, vous serez préalablement averti avec un préavis de 2 mois. Si vous refusez la modification et souhaitez résilier l'Offre CCF Initial, vous devrez nous en informer avant la date d'application de ces évolutions.

L'Offre CCF Initial est conclue pour une durée indéterminée, tant que vous restez éligible aux critères de fragilité financière.

Vous pouvez résilier l'Offre, à tout moment, par écrit, moyennant un préavis de huit jours.

Nous pouvons résilier l'Offre avec un préavis de deux mois, dès lors que vous ne répondez plus aux critères d'éligibilité.

L'Offre prend fin automatiquement, en cas de résiliation de la convention de compte, ou en cas de décès.

COMMENT UTILISER VOTRE COMPTE

CRÉDITER VOTRE COMPTE

LES ESPÈCES

Des dépôts d'espèces peuvent être réalisés dans nos agences équipées d'automates multifonctions.

Pour les dépôts que vous réalisez en ligne d'accueil, seul en libre-service ou sur nos automates dans les agences qui en sont équipées, votre compte est crédité le jour du dépôt, du montant indiqué par l'automate ou indiqué par vos soins et le cas échéant, régularisé après vérification et comptage par nos soins. La date de crédit de votre compte sera reprise en fonction de celle de votre dépôt. Pour vos dépôts d'espèces, un minimum de versement pourra être exigé par votre agence.

BON À SAVOIR
Si une différence apparaît entre la somme que vous déclarez lors de votre dépôt de chèques ou d'espèces nous procèderons automatiquement à une régularisation.

LA REMISE DE CHÈQUE

Lors de la remise d'un chèque vous devez le signer au verso. À défaut, vous nous autorisez à l'endosser pour vous afin de le porter au crédit de votre compte. Nous inscrirons alors la mention « Pour le compte de » suivi de votre nom, au verso du chèque. Votre compte est crédité mais en cas d'impayé même tardif, il sera débité d'office.

À NOTER
Par exception nous ne porterons le montant de la remise au crédit de votre compte qu'après son encaissement effectif en cas de montant anormal par rapport au fonctionnement habituel du compte ou de doute sur sa régularité. Nous vous en informerons par message sécurisé dans votre « Espace Client CCF » ou à défaut, par mail. Nous pouvons également être amenés à demander un avis de sort. Lorsque ce chèque peut être porté au crédit de votre compte, la date est reprise en fonction de celle de votre remise. Afin de vous protéger contre la fraude, nous vous invitons à être vigilant lors de la réception et la remise à l'encaissement d'un chèque.

LES VIREMENTS

Vous pouvez recevoir des virements.

Le virement est le transfert d'une somme d'argent d'un compte vers un autre compte.

DÉBITER VOTRE COMPTE

Nous pouvons mettre à votre disposition toute une gamme de moyens de paiement (voir annexes II, III et IV).
Avant de les utiliser vous devez impérativement vous assurer de l'existence d'un solde suffisant sur votre compte et de son maintien jusqu'aux débits correspondants. À chaque remise d'un moyen de paiement, nous vérifions votre identité et votre adresse.

ATTENTION
Vous êtes responsable de la conservation de vos moyens de paiement et de vos codes
(cf. Régimes de responsabilités pages 17 et 18).

CONDITIONS DE LA FACILITÉ DE CAISSE OCTROYÉE AVANT LE 20 NOVEMBRE 2026 DANS LE CADRE D'UNE OFFRE GROUPÉE DE SERVICES (par exemple CCF Essentiel)

FONCTIONNEMENT

La facilité de caisse permet au compte courant de présenter un solde débiteur pendant une période maximum de quinze jours consécutifs par mois calendaire, ceci à concurrence d'un montant maximum indiqué aux conditions particulières de l'offre groupée.

Ainsi, dès lors que le solde de votre compte courant redeviendra créditeur, la période d'utilisation de votre facilité de caisse sera réinitialisée.

DUREE

Les facilités de caisse initialement consenties pour une durée d'un mois calendaire, renouvelables par tacite reconduction pour la même durée, seront, à compter du 20 novembre 2026, converties en facilités de caisse à durée indéterminée.

NON-CUMUL

Une facilité de caisse ne peut se cumuler avec une autre autorisation de découvert sur le même compte. L'octroi de la facilité de caisse entraînera la clôture de toute autorisation préexistante de découvert sur ce compte.

Si, postérieurement à la conclusion de la facilité de caisse, la Banque vient à octroyer au Client, sur le même compte, une autorisation de découvert, celle-ci se substitue immédiatement à la facilité de caisse, laquelle est automatiquement résiliée.

RÉSILIATION

Dénonciation à l'initiative de la Banque : la Banque peut dénoncer à tout moment la facilité de caisse par écrit envoyé au Client sous réserve d'un délai de préavis de 2 mois. La résiliation de la facilité de caisse par la Banque peut toutefois intervenir à tout moment et sans préavis dans les cas suivants :

- clôture du compte sur lequel fonctionne la facilité de caisse,
- incident de paiement parvenant à la connaissance de la Banque,
- si les renseignements, déclarations et documents de toute nature fournis par le Client viennent à se révéler faux ou inexacts, alors qu'ils étaient déterminants pour l'octroi de la facilité de caisse (et notamment en cas d'inexactitude des déclarations écrites du Client relatives à ses revenus, ses dettes, son patrimoine),
- non-respect des conditions d'utilisation de la facilité de caisse telles qu'indiquées aux présentes.

Dénonciation à l'initiative du Client : le Client peut dénoncer par écrit la facilité de caisse à tout moment et sans préavis.

Dans tous les cas de résiliation de la facilité de caisse, le montant du découvert utilisé est remboursable immédiatement, en principal et intérêts, les sommes restant dues portent intérêts jusqu'à leur remboursement intégral au taux de la facilité de caisse, indiqué dans la brochure Tarification Particuliers en vigueur au jour de la résiliation. Conformément aux règles du Code civil, ces intérêts, s'ils sont dus au moins pour une année entière, produisent intérêts.

Ces conditions sont applicables à toute facilité de caisse souscrite dans le cadre d'une offre groupée de services (par exemple CCF Essentiel) avant le 20 novembre 2026. Toute facilité de caisse souscrite à compter de cette date sera formalisée par acte séparé.

FONCTIONNEMENT DU COMPTE - DECOUVERTS NON AUTORISES OU DEPASSEMENT

Le compte du Client doit présenter en permanence un solde créditeur.

Par dérogation, il ne peut devenir débiteur que dans les cas suivants :

. lorsque la Banque a expressément consenti au Client une autorisation de découvert ou une facilité de caisse

ou

. lorsque la Banque accepte tacitement un dépassement conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Le dépassement correspond à la situation dans laquelle la Banque admet, à titre tacite et ponctuel, que le Client dispose de fonds excédant soit le solde de son compte de dépôt, soit les limites (en montant ou en durée) de l'autorisation de découvert ou de la facilité de caisse accordée.

Le dépassement éventuellement admis par la Banque ne constitue ni une autorisation de découvert ou une facilité de caisse, ni l'acceptation d'une augmentation de leur plafond contractuellement prévu. L'admission ponctuelle d'un dépassement par la Banque ne confère en aucun cas au Client un droit à l'obtention d'un dépassement ultérieur.

Toute opération susceptible d'entraîner un dépassement du solde du compte ou des limites du découvert ou de la facilité de caisse peut donner lieu à un refus de paiement par la Banque. Un tel dépassement est susceptible d'entraîner l'application de la réglementation relative aux chèques sans provision.

Tout dépassement, tel que défini ci-dessus, entraîne la perception, au profit de la Banque, d'intérêts aux conditions indiquées dans la brochure Tarification Particuliers rubrique « Découverts non autorisés ou dépassement ». Le taux débiteur applicable et son indice ou taux de référence sont précisés dans cette brochure remise au Client lors de la conclusion de la présente convention.

Ces conditions tarifaires sont susceptibles d'évolution. Conformément à la réglementation en vigueur, tout projet de modification est communiqué par écrit au Client selon les modalités prévues à l'article page 9 « MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE ».

La perception des intérêts liés au dépassement ne vaut pas accord de la Banque sur le maintien de celui-ci, le Client demeurant tenu de procéder à la régularisation de cette situation.

En cas de dépassement significatif se prolongeant au-delà d'un mois, la Banque informe le Client sur support durable que son compte présente un solde débiteur irrégulier, conformément à la réglementation applicable.

Enfin, le Client est informé qu'en cas d'incident de paiement caractérisé, des informations le concernant seront inscrites au fichier prévu aux articles L.751-1 et suivants du Code de la consommation, accessible à l'ensemble des établissements de crédit et des établissements de paiement.

LES RETRAITS D'ESPÈCES

Des retraits peuvent être réalisés dans les distributeurs automatiques, dans les agences qui en sont équipées, avec votre carte ou une carte que nous pouvons vous confier sur demande auprès de l'accueil. Si votre carte est internationale, elle vous permet d'effectuer des retraits à l'étranger. Pour pouvoir retirer des espèces dans une agence proposant ce type de services, vous devez au préalable commander le montant de votre retrait auprès de votre agence. Votre commande sera mise à disposition dans l'une des agences équipées d'un automate (meuble à consigne).

LES CHÈQUES

Les chéquiers sont tenus à votre disposition dans votre agence. A défaut de récupérer votre chéquier dans un délai de deux mois, celui-ci sera détruit à vos frais au tarif indiqué dans la brochure tarifaire des particuliers disponible sur le site ccf.fr ou dans votre agence CCF. Nous pouvons, si vous le souhaitez, vous adresser vos carnets de chèques par courrier, à vos frais.

ATTENTION
Votre chéquier doit être conservé en lieu sûr.

Nous pouvons refuser de vous délivrer un chéquier, auquel cas notre refus sera motivé. Vous pourrez ultérieurement renouveler votre demande. Votre situation sera revue et un chéquier pourra vous être accordé en cas d'évolution de votre situation.

Vous devez respecter le formalisme (présence, lisibilité, exactitude des mentions) de votre chèque avant d'apposer votre signature.

Vous ne pouvez faire opposition au paiement d'un chèque qu'en cas de perte, de vol, d'usage frauduleux de ce chèque, ou encore de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaires du bénéficiaire.
Contactez-nous au plus vite au 0 800 970 179 Service & appel gratuits

ou rendez vous dans votre agence ou dans votre « Espace Client CCF » sur ccf.fr. Vous devrez confirmer cette opposition et son motif, par écrit avant que le chèque ne soit présenté au paiement. Nous pouvons être amenés à isoler sur un compte bloqué la provision du chèque en opposition.

En cas de vol ou d'usage frauduleux, vous devez déposer plainte et nous en remettre une copie sur demande.

Nous informerons la Banque de France* des cas de perte ou de vol, qui les inscrira sur le Fichier Central des Chèques.

** Vous disposez auprès de la Banque de France, d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant.*

ATTENTION
Une opposition infondée vous expose à des sanctions pénales.

L'ÉMISSION D'UN CHÈQUE

L'émission d'un chèque exige que sa provision existe jusqu'à son encaissement ou le terme de sa durée de validité.

Pour calculer cette provision, vous devez tenir compte des paiements que vous avez réalisés et qui n'ont pas encore été débités de votre compte.

BON À SAVOIR
Durée de validité d'un chèque tiré sur une banque française :

- Pour un chèque émis et payable en France métropolitaine, la durée de validité est de 1 an et 8 jours.
- Pour un chèque émis hors de France métropolitaine mais en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée, mais payable en France métropolitaine, la durée de validité est de 1 an et 20 jours.
- Pour un chèque émis hors de France métropolitaine et hors Europe, mais payable en France métropolitaine, la durée de validité est de 1 an et 70 jours.

En cas d'absence ou d'insuffisance de provision, le paiement du chèque sera refusé. Nous devrons déclarer l'incident à la Banque de France*, et il vous sera interdit d'émettre des chèques, même si c'est votre mandataire qui a émis le chèque.

Cette interdiction bancaire d'émettre des chèques durera tant que vous n'aurez pas payé tous les chèques dont le paiement a été refusé pour défaut de provision suffisante, ou jusqu'au terme d'un délai de 5 années à compter du dernier rejet. En cas de chèque rejeté sur compte collectif, tous les co-titulaires sont frappés par l'interdiction bancaire d'émettre des chèques sur ce compte mais aussi sur tous les comptes dont chacun est titulaire (cf. compte collectif page 7). Cependant, s'ils ont antérieurement à l'incident désigné d'un commun accord l'un d'entre eux pour être seul frappé de l'interdiction d'émettre des chèques, les autres co-titulaires seront interdits d'émettre des chèques uniquement sur le compte collectif.

BON À SAVOIR
Si un chèque se présente sur votre compte clos, son paiement sera refusé à défaut d'avoir constitué sa provision. Toutes les conséquences du rejet de chèque s'appliqueront.

Avant le rejet du chèque, nous vous informerons des conséquences du défaut de provision par courrier simple.

Nous pouvons vous demander de nous restituer les chèques non utilisés lors de la transformation de votre compte, ou en motivant notre demande. Lors de sa clôture, ils devront nous être restitués.

LE CHÈQUE DE BANQUE

À votre demande, nous pouvons émettre un chèque de banque dont le montant sera débité immédiatement de votre compte (avec une date de valeur à J-1).

LA CARTE

Votre carte vous permet de réaliser des retraits sur les distributeurs automatiques et, selon le type de carte, vous permet également d'effectuer des paiements (cf. annexe II).

Nous pouvons refuser de vous délivrer une carte, dans ce cas notre refus sera motivé. Lorsque vous renouvellerez votre demande, nous réétudierons à nouveau votre situation.

LE VIREMENT

Vous pouvez émettre des virements, c'est-à-dire transférer à votre initiative une somme d'argent au débit de votre compte vers un autre de vos comptes ou au profit d'un bénéficiaire.

Vous pouvez émettre :

- des virements SEPA, effectués en euros dans la zone SEPA (espace unique de paiements en euros - voir définition en page 14), à destination ou en provenance de cette même zone,
- et des virements non SEPA ou virements internationaux : virements en devises ou virements en euros hors zone SEPA.

Vous acceptez d'être informé des frais de conversion monétaire et du taux de change applicables à vos virements exécutés en devise (liste des devises disponibles sur ccf.fr et en agences) par message sécurisé dans votre « Espace Client CCF ».

Les virements peuvent être occasionnels (opération ponctuelle à exécution immédiate ou différée) ou permanents (série de virements récurrents à intervalles réguliers dont le montant est constant).

Le « virement instantané » est un virement SEPA à exécution immédiate, libellé en euro, 24 heures sur 24 et quel que soit le jour civil, exécuté dans un délai maximum de dix (10) secondes entre le compte de l'émetteur du virement et celui d'un bénéficiaire ouvert dans les livres d'un établissement de la zone SEPA en mesure de le traiter. Le virement instantané peut être initié au CCF à partir de votre « Espace Client CCF » disponible sur ccf.fr et via l'application mobile « Mes Comptes CCF » ou dans votre agence. Après vérification des conditions nécessaires au traitement de l'opération, le CCF procède à une réservation des fonds correspondant à l'ordre de virement. Si sa réception n'est pas confirmée par le prestataire de service de paiement du bénéficiaire, nous libérons les fonds mis en réserve et rétablissons le compte dans l'état dans lequel il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu. Si cette confirmation nous parvient postérieurement à la restitution, vous nous autorisez à débiter votre compte du montant de ce virement reçu par le bénéficiaire.

Pour pouvoir exécuter votre ordre de paiement, vous devez fournir notamment le nom du bénéficiaire et l'identifiant unique permettant d'identifier le compte du bénéficiaire de votre virement. Pour les virements SEPA : il s'agit de l'identifiant international du compte (IBAN) et le cas échéant, le BIC (Business Identifier Code - identifiant du prestataire de service de paiement du bénéficiaire) pour certaines opérations hors EEE.

Les ordres de virement sont exécutés conformément à l'identifiant unique que vous nous communiquez, nonobstant toute autre indication supplémentaire telle que le nom du bénéficiaire. Si l'identifiant unique fourni est inexact, le CCF n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de virement, sous réserve le cas échéant de la mise à disposition du service de vérification de correspondance présenté ci-après. Le CCF s'efforce toutefois de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Cette demande de retour de fonds donne lieu à la perception de frais (hors cas d'erreur imputable à la banque et hors cas de fraude) au tarif mentionné dans la brochure tarifaire des particuliers (disponible sur le site ccf.fr ou dans votre agence CCF).

Dans le cadre de l'exécution des virements SEPA, nous vous proposons, conformément à la réglementation, un service gratuit de vérification de correspondance entre le bénéficiaire et l'IBAN avant que vous validiez votre ordre de virement SEPA. Ce service est disponible au CCF lors de l'émission d'un virement SEPA initié à partir de votre « Espace Client CCF » (disponible sur ccf.fr et via l'application mobile « Mes Comptes CCF ») ou dans votre agence CCF.

La vérification intervient après que vous nous ayez fourni les informations requises sur le bénéficiaire et avant que vous autorisiez le virement. Cette vérification a lieu une seule fois lors de la mise en place d'un virement permanent (et non pas lors de chaque ordre unitaire). La banque du bénéficiaire, après interrogation du CCF, communique le résultat, lequel peut être : une correspondance, une absence de correspondance ou une correspondance partielle entre l'IBAN et le nom du bénéficiaire, ou bien une vérification impossible. Quel que soit le résultat, vous avez toujours la possibilité de confirmer, modifier ou annuler votre ordre de virement SEPA. Dans le cadre du service de vérification, la responsabilité du CCF ne peut pas être retenue dans les cas suivants et vous ne pourrez pas obtenir le remboursement du montant du virement :

- en cas d'exécution d'un virement SEPA en faveur d'un mauvais bénéficiaire sur la base d'un IBAN inexact communiqué par vos soins, sous réserve que nous ayons satisfait à nos obligations,
- lorsque vous validez l'ordre de virement alors même que le résultat de la vérification conclut à une absence de correspondance parfaite.

LE PRÉLÈVEMENT SEPA

Par un mandat de prélèvement, vous autorisez un bénéficiaire à nous donner l'ordre de débiter votre compte. Pour pouvoir initier le paiement, votre créancier doit disposer de vos coordonnées bancaires correctes. Elles sont indiquées sur le mandat que vous lui remettez, après l'avoir signé. Vous pouvez utiliser le prélèvement pour vos paiements en euro entre deux comptes de la zone SEPA.

Si votre mandat porte sur plusieurs échéances, elles peuvent être d'un montant différent.

Vous pouvez nous donner toute instruction spécifique comme limiter leur paiement à un certain montant, à une certaine périodicité ou les deux, bloquer n'importe quel prélèvement sur votre compte ou selon l'identité de leur bénéficiaire, ou encore n'autoriser que les prélèvements initiés par tel bénéficiaire désigné.

Si aucun ordre de paiement n'est émis pendant une période de 36 mois, votre mandat devient caduc.

À NOTER
En cas de changement de vos coordonnées bancaires, vous devez transmettre les nouvelles au bénéficiaire du paiement.

TIP SEPA

Vous pouvez régler à distance vos factures en euro par Titres Interbancaires de Paiement (TIP) aux normes SEPA.

Le TIP SEPA est joint à votre facture, et il vous suffit de le signer avant d'en faire retour à votre bénéficiaire. Votre signature vaut accord de paiement pour le montant porté sur le TIP SEPA.

LES PAYS DE LA ZONE SEPA

Pays de la zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.
Pays de l'Union européenne (UE) : pays de la zone euro et Danemark, Hongrie, Pologne, Roumanie, Suède, Tchéquie.

Pays de l'Espace économique européen (EEE) : pays de l'Union européenne et Islande, Liechtenstein, Norvège.

Pays de la zone SEPA (single EURO Payments Area) : pays de l'Espace économique européen et Monaco, Saint-Marin, Suisse, Royaume-Uni, îles Jersey, Guernesey et de Man, principauté d'Andorre, État de la Cité du Vatican, Monténégro, Albanie, Moldavie et Macédoine du Nord.

VOS OPÉRATIONS À LA LOUPE

Validation de l'opération selon le moyen de paiement.

Par votre consentement, vous autorisez l'opération	Chèque	Demande de chèque de banque	Carte			Virement	Prélèvement	TIP SEPA
			Paiement	Paiement sans contact	Retrait			
Par votre signature manuscrite.	x	x	x			x	x	x
Par votre signature électronique (selon le cas : en composant votre code secret ou un code d'authentification, par l'introduction de votre carte dans un terminal de paiement électronique ou un distributeur automatique, par votre signature biométrique, en transmettant les numéros figurant sur votre carte directement ou via un portefeuille numérique).		x	x		x	x		
Par la présentation et le maintien de votre carte ou de votre téléphone devant la borne de paiement.				x				
Par l'utilisation du code que vous recevez par SMS, ou l'application de l'authentification forte.			x		x	x		

Pour sécuriser vos paiements, nous vous demanderons régulièrement de coupler des éléments de votre connaissance, possession ou appartenance au moment de la validation de votre demande de paiement. L'enregistrement préalable de votre smartphone ou tablette afin de l'identifier en tant que « appareil de confiance » pourra être nécessaire pour accéder par ce canal à vos comptes et nous transmettre vos ordres de paiement ou encore les valider (sauf cas d'exemption d'authentification forte). Vous vous engagez à ce que le numéro de téléphone que vous nous transmettez soit bien le vôtre.

IMPORTANT

En choisissant d'utiliser vos données biométriques pour valider vos paiements, vous vous engagez à supprimer de votre smartphone ou tablette toutes les données enregistrées qui ne vous appartiennent pas, et reconnaissez être à l'origine de tous les paiements initiés par la donnée enregistrée sur votre smartphone ou tablette. Cette donnée, enregistrée sur votre smartphone ou tablette, vous authentifie (sauf preuve contraire) et vaut accord de paiement de votre part.

AVANT L'EXÉCUTION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT

Des plafonds sont prévus pour vos paiements réalisés par virement ou par carte. Ceux-ci sont paramétrés par défaut et peuvent être revus à votre demande et avec notre accord.

Pour prendre connaissance du montant de ces plafonds ou pour les ajuster, il vous suffit de vous connecter à votre Espace Banque à distance ou de contacter votre Conseiller CCF. Ces plafonds sont paramétrés par défaut et peuvent être revus à la hausse comme à la baisse à tout moment à votre initiative. Suivant votre instrument de paiement, votre demande d'augmentation peut être subordonnée à notre accord. Exceptionnellement, nous pouvons être amenés à abaisser ces plafonds sans avoir sollicité votre accord, pour des raisons de sécurité et vous protéger contre les risques de fraude.

L'OPPOSITION SUR PRÉLÈVEMENT (Y COMPRIS TIP SEPA)

Lorsque vous faites un paiement par TIP SEPA ou prélèvement SEPA, vous pouvez vous opposer ponctuellement au paiement d'une ou plusieurs échéances ou mettre fin définitivement à toutes les échéances à venir.

Pour faire opposition à un prélèvement SEPA ou TIP SEPA, contactez le Centre de Relations Clients du CCF : 01 55 69 74 74 (prix d'un appel local) ou depuis votre « Espace Client CCF » sur ccf.fr ou l'application mobile « Mes Comptes CCF ».

Ces oppositions doivent être faites :

- pour un paiement immédiat : avant que nous recevions l'ordre de paiement de l'émetteur,
- pour l'exécution d'un paiement à échéance : la veille du jour ouvrable convenu pour son paiement.

L'ANNULATION D'UN VIREMENT

Vous pouvez annuler un virement permanent ou occasionnel à exécution différée, jusqu'à la veille du jour ouvrable de son exécution, en contactant le Centre de Relations Clients du CCF : 01 55 69 74 74 (prix d'un appel local) ou depuis votre « Espace Client CCF » sur ccf.fr ou l'application mobile « Mes Comptes CCF ».

L'OPPOSITION SUR CARTE

Vous devez nous demander la mise en opposition de votre carte, sans tarder, en cas de perte, vol, détournement ou utilisation non autorisée de votre carte ou des données qui lui sont liées, ou encore en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaires du bénéficiaire tant que sa banque n'a pas reçu l'opération de paiement. Cette demande d'opposition peut être faite 24h/24 en appelant le 0 800 970 179 Service & appel gratuits dans votre agence ou depuis votre « Espace Client CCF », sur ccf.fr ou l'application mobile « Mes Comptes CCF ».

LE BLOCAGE

Vous pouvez nous demander le blocage de :

- votre carte afin de la mettre en veille provisoirement (lorsque vous craignez de l'avoir égarée ou le temps d'une hospitalisation par exemple),
- vos moyens d'accès à nos services de paiement à distance, en appelant le 0 800 970 179 Service & appel gratuits ou auprès de votre agence.

Nous pouvons être amenés à bloquer votre carte ou vos moyens d'accès à nos services de paiement à distance pour des raisons motivées (sécurité, risque de fraude ou incapacité de paiement). Nous pouvons ainsi vous demander de nous restituer votre carte.

Nous vous informerons de ce blocage par tout moyen. Lorsque la raison de ce blocage n'existera plus, il sera levé.

Nous pouvons être amenés à refuser d'exécuter un ordre de paiement. Dans ce cas, nous mettrons cette information à votre disposition par tout moyen et sauf contrainte légale, nous vous préciserons le motif (ex : absence de provision, blocage du compte, insuffisance des informations données pour exécuter l'ordre de paiement). Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

MOMENT DE RÉCEPTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT

Le moment de réception de l'ordre de paiement est le moment où il nous parvient effectivement et non le moment où il est donné. Nous pouvons le recevoir sur papier ou par la banque du bénéficiaire, ou par l'intermédiaire d'un prestataire ou encore par votre saisie sur les services de Banque à Distance, sur les guichets automatiques ou par votre signature en agence.

Ce moment entraîne l'irrévocabilité de l'ordre et constitue le point de départ du calcul du délai d'exécution* de l'opération (lorsqu'il est donné par carte, votre ordre de paiement est irrévocable dès votre consentement). Vous pouvez cependant retirer votre consentement à l'exécution d'une ou plusieurs opérations pour lesquelles le paiement est différé à une échéance (ex : pour un abonnement sur Internet) au plus tard la veille du jour convenu pour le paiement.

** Délai s'écoulant entre le moment de réception de l'ordre de paiement et le moment du crédit du montant de l'opération sur le compte de l'établissement financier du bénéficiaire.*

> À NOTER
> Votre virement est irrévocable. Cependant, les fonds transmis par virement peuvent vous être restitués si votre bénéficiaire (sollicité par sa banque) y consent et que votre demande est formulée dans les 13 mois suivant l'exécution de l'opération.

Lorsque l'ordre est reçu après l'heure limite prévue dans les délais d'exécution des virements et prélèvements ou si le moment de la réception n'est pas un jour ouvrable**, l'ordre de paiement est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

*** Jour permettant d'exécuter les échanges interbancaires.*

Le délai d'exécution maximal d'un ordre, hors chèques (pour la partie exécutée dans l'Union européenne - voir définition en page 14) :

- en euro, à partir d'un compte en euro, est de 1 jour ouvrable + 1 autre jour ouvrable si l'ordre est initié sur support papier,
- dans une autre devise, peut aller jusqu'à 4 jours ouvrables,
- nécessitant une conversion entre 2 devises (dont l'euro), peut aller jusqu'à 4 jours ouvrables.

La date de valeur appliquée à vos opérations en euro ou dans une autre devise ne sera ni antérieure au débit, ni postérieure au crédit effectif de votre compte (hors chèques et comptes d'épargne).

APRÈS L'EXÉCUTION D'UNE OPÉRATION DE PAIEMENT

Après l'exécution d'une opération de paiement au débit de votre compte (à l'exception de celles réalisées par chèque ou chèque de banque), vous pouvez la contester comme suit :

POUR UNE OPÉRATION AUTORISÉE (contestation possible pour les paiements par carte ou par prélèvement lorsqu'ils sont réalisés entre 2 établissements financiers situés dans l'EEE)		
Délai de contestation à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion	8 semaines.	
Conditions pour émettre votre demande	CARTE Que le montant n'ait pas été connu au moment où l'autorisation a été donnée et que le montant de l'opération débitée dépasse le montant auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre.	PRÉLÈVEMENT Sans condition.
Modalités de votre demande	Sur demande écrite.	
Remboursement	Nous pouvons vous demander de nous fournir tout élément factuel justifiant votre demande de remboursement. Dans un délai de 10 jours ouvrables après votre demande de remboursement, soit nous vous rembourserons, soit nous justifierons notre refus de rembourser. Dans ce cas, vous pourrez recourir à la procédure de médiation (cf. page 45).	Important : l'appréciation du bien-fondé de votre demande relève de votre responsabilité et vous assumerez seul les conséquences de ce remboursement.

POUR UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE (erreur sur le montant, sur le compte du bénéficiaire ou la date d'exécution) (contestation possible pour les paiements par carte, virement, TIP SEPA et prélèvement SEPA).	
Délai de contestation à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion	Sans tarder et dans un délai maximum de 13 mois*.
Conditions pour émettre votre demande	Que vous n'ayez pas donné votre consentement à l'opération telle qu'exécutée.
Modalités de votre demande	Sur demande écrite.
Remboursement	Si vous nous signalez une opération non autorisée, nous vous rembourserons immédiatement son montant (sauf cas particulier déclaré à la Banque de France) et si nécessaire rétablirons votre compte dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver. Si nous sommes responsables d'avoir débité ou crédité votre compte d'une opération mal exécutée, nous rétablirons votre compte sans tarder dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver. Important : si après le remboursement par la banque, il est établi que vous aviez en réalité autorisé l'opération ou que celle-ci avait été correctement exécutée, nous pourrons procéder à la reprise des fonds remboursés à tort.

À NOTER
Lorsque vous nous demandez le remboursement d'un prélèvement autorisé ou non ou d'un TIP SEPA, vous devez en informer votre bénéficiaire.

* Attention ce délai n'est que de 70 jours pour vos paiements non autorisés réalisés par carte lorsque l'établissement financier du bénéficiaire de l'opération est situé hors de l'Espace Économique Européen, de Saint Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

À NOTER : si ces opérations non autorisées sont réalisées par un instrument de paiement (comme la carte) doté de données de sécurité personnalisées (code confidentiel derrière la carte…) :		
AVANT votre demande de blocage de votre instrument de paiement (Demande à faire dans les plus brefs délais)		
Vous n'êtes pas responsable et n'assumerez donc pas les pertes en cas : • de perte ou de vol de votre instrument de paiement que vous ne pouviez pas détecter avant le paiement, • d'opération non autorisée effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées (sauf si l'établissement financier du bénéficiaire de l'utilisation de votre carte perdue ou volée est situé hors de l'EEE, de Saint-Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les pertes restent à votre charge jusqu'à 50 €), • de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle nos activités ont été externalisées, • de détournement à votre insu de votre instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, • de contrefaçon de votre instrument de paiement si au moment où l'opération est réalisée, il était en votre possession.	Vous supporterez les pertes jusqu'à 50 €, en cas de perte ou de vol de votre instrument de paiement si les données de sécurité personnalisées ont été utilisées (que la banque du bénéficiaire soit dans ou hors EEE)	Vous supporterez toutes les pertes en cas : • d'agissement frauduleux de votre part, • ou si vous n'avez pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à vos obligations, • ou si vous nous signalez ces opérations après le délai de 13 mois*.
APRÈS votre demande de blocage		
Ces opérations, que vous n'avez pas réalisées, sont à notre charge, sauf agissement frauduleux de votre part.		

** Attention : ce délai n'est que de 70 jours pour vos paiements non autorisés réalisés par carte lorsque l'établissement financier du bénéficiaire de l'opération est situé hors de l'Espace économique européen, de Saint Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.*

Si vous êtes le bénéficiaire d'une opération contestée dans les délais impartis, ou en cas d'opération créditée à tort sur votre compte, vous nous autorisez à débiter d'office votre compte du montant de cette opération (nous vous en informerons par tout moyen). En cas d'impossibilité, nous pouvons transmettre à la banque de votre payeur toutes les informations utiles pour lui permettre de récupérer les fonds.

LES RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS

Il vous appartient de vérifier l'adéquation entre les coordonnées du compte et l'identité du bénéficiaire transmises ; si elles sont erronées nous ne sommes pas responsables (sous réserve le cas échéant, s'agissant des virements SEPA, de la mise à disposition du service de vérification de correspondance présenté ci-avant). En effet, un ordre exécuté conformément au numéro de compte que vous nous transmettez, est réputé bien exécuté au profit du bénéficiaire que vous avez désigné. Cependant, dans la mesure du raisonnable, nous ferons nos meilleurs efforts pour récupérer vos fonds.

Nous sommes responsables de la bonne exécution de l'opération de paiement conformément à votre ordre de paiement, jusqu'à la réception de vos fonds par la banque de votre bénéficiaire.

Lorsque vous êtes le bénéficiaire d'une opération de paiement, nous sommes responsables le cas échéant de la bonne transmission de votre ordre, et de sa bonne exécution depuis notre réception des fonds de la banque de votre payeur jusqu'au crédit de votre compte.

Si vous contestez une opération, nous pourrons prouver par tout moyen (comme les enregistrements ou leur reproduction) son authentification, son enregistrement et sa comptabilisation.

Vous convenez avec nous de nous informer réciproquement de façon la plus complète possible sur les conditions d'exécution des opérations.

Indépendamment de toute responsabilité, nous pouvons, à votre demande, nous efforcer de retrouver la trace de l'opération mal exécutée et vous notifier le résultat de nos recherches.

IMPRÉVISION

Sans préjudice des autres stipulations de la convention, tout risque d'exécution excessivement onéreuse de la convention, résultant d'un changement de circonstances imprévisible, est assumé par chacune des parties. Chacune des parties consent à ne pas se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil.

LE SECRET BANCAIRE

Nous sommes tenus au respect du secret professionnel. Mais il peut être levé à votre demande ou avec votre accord ou encore au profit d'autorités auxquelles il n'est pas opposable.

Ainsi, vous nous en déliez pour gérer vos opérations, comptes et services relevant de l'ensemble de notre relation afin de transmettre les informations nécessaires aux entités de notre groupe, aux prestataires et personnes pour lesquelles ces informations sont nécessaires pour la réalisation de la transaction (ex : pour vos opérations financières, crédits, garanties, cartes…) et dans les conditions prévues par la loi.

Des informations de compte ou d'opération, nécessaires à la fourniture d'un service ou à la validation d'actions, notamment la validation d'opérations de paiement, peuvent ainsi être transmises à des opérateurs de communication ou à des prestataires intervenant dans l'exécution de services de paiement. Vous acceptez ainsi de recevoir des notifications sur les différents appareils liés à votre numéro de téléphone. Vous devez en assurer la confidentialité. En les laissant accessibles à un tiers, vous nous déliez du secret bancaire. Vous nous autorisez aussi à répondre aux demandes de fiabilisation de vos coordonnées bancaires avec votre identité, afin de mieux protéger vos intérêts. Ces demandes peuvent nous être adressées par les professionnels qui souhaitent vous faire bénéficier d'un virement ou débiter votre compte d'un prélèvement.

Dans le cas où vous auriez fait l'achat d'un produit présentant un risque sanitaire ou menaçant la sécurité, vous nous autorisez à transmettre les éléments nécessaires au bénéficiaire de votre paiement afin de lui permettre de vous contacter pour vous informer des risques ou rappeler le produit défectueux.

Lorsque vous avez recours à des intermédiaires pour accéder à vos comptes, ce prestataire peut être amené à accéder à la totalité des informations disponibles sur votre identifiant de Banque à Distance, **ce à quoi vous consentez en nous déliant du secret bancaire.**

LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

La Banque est tenue, dans le cadre de ses obligations légales, de contribuer à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence auprès de sa Clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires.

Dans ce cadre, le Client s'engage à respecter les dispositions relatives à la répression de la corruption et du trafic d'influence, de la prise illégale d'intérêt, du détournement de fonds publics et du favoritisme.

En particulier, le Client s'interdit de réaliser sur son compte, tout acte susceptible d'être qualifié de crime ou délit au regard des réglementations en vigueur, en France ou à l'étranger. L'implication du Client dans une activité prohibée ou l'absence d'éléments fournis par le Client, sur demande de la Banque, permettant de justifier la conformité des opérations au regard des réglementations en vigueur, constitue un motif de rupture de la relation d'affaire. Pour en savoir plus :

https://www.groupeccf.fr/sites/corporate/files/medias/documents/2024-01/CodeConduite_VF2024.pdf

LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Le Client, son représentant légal ou, le cas échéant, son mandataire s'engage à respecter dans le cadre du fonctionnement de son compte les obligations relatives aux sanctions financières en vigueur en France ainsi qu'aux dispositions du Code monétaire et financier.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la Banque est tenue à un devoir d'identification et de vérification de l'identité du Client, de son (ou ses) bénéficiaire(s) effectif(s) et, le cas échéant, de son (ou ses) mandataire(s), à une connaissance actualisée du Client et de la relation d'affaires, ainsi qu'à une obligation de vigilance constante sur les opérations effectuées et leur cohérence au regard de la connaissance qu'elle a du Client. À ce titre, le Client, son représentant légal ou, le cas échéant, son mandataire s'engage à donner à la Banque en tant que de besoin et à chaque fois qu'il est sollicité, toutes informations utiles à la mise à jour de la connaissance Client, de l'objet et de la nature de la relation d'affaires. En particulier, le Client transmet à la Banque des informations exactes et actualisées sur ses bénéficiaires effectifs sous peine de sanction pénale.

Par ailleurs, eu égard à son obligation de vigilance constante sur les opérations, le Client s'engage à fournir à la banque toutes informations utiles concernant notamment l'objet et la nature des opérations réalisées, l'origine et la destination des fonds, l'identité du (des) bénéficiaire(s) des fonds en produisant, le cas échéant, tout document probant. Ces vérifications pourront retarder l'exécution d'une opération, ce que le Client reconnaît et accepte. À défaut d'obtenir les justifications nécessaires, la Banque pourra ne pas exécuter ou annuler une opération et se réserve la possibilité de rompre la relation bancaire. De même, la banque est tenue de respecter les sanctions financières nationales et internationales mises en place par les autorités compétentes à l'encontre d'un État, d'une personne ou d'un organisme. Afin de se conformer à ses obligations, la Banque pourra être amenée à suspendre, ne pas exécuter ou annuler une opération et se réserve la possibilité de rompre la relation bancaire.

LES SANCTIONS, EMBARGOS ET GEL DES AVOIRS

Dans le cadre du respect de ses obligations en matière de sanctions économiques ou financières, embargos commerciaux, gel d'avoir, lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme, la banque se doit de mettre en place des mesures permettant d'assurer l'identification et une vigilance constante sur le Client, les mandataires…

LE TRANSFERT DE COMPTE

Vous pouvez demander le transfert de votre (vos) compte(s) dans une autre agence CCF sous réserve de notre agrément préalable.

CLÔTURER VOTRE COMPTE

Vous pouvez demander la clôture de votre compte, celle-ci met fin définitivement à son fonctionnement.

A NOTRE INITIATIVE

Nous pouvons décider de clôturer votre compte, cette décision vous sera adressée par écrit avec un préavis de deux (2) mois.

Par exception à ce qui précède, nous pouvons clôturer votre compte sans préavis, en cas d'exigence légale, réglementaire, ou motif légitime (comportement gravement répréhensible…).

Si votre compte a été ouvert dans le cadre du droit au compte (cf. page 5), nous vous informerons, ainsi que la Banque de France, du motif de notre décision.

A VOTRE INITIATIVE

Vous pouvez clôturer votre compte en nous informant par courrier, sous réserve du respect d'un préavis de huit (8) jours.

BON À SAVOIR
Des agios continueront à être décomptés et les intérêts calculés et débités trimestriellement, seront capitalisés après la dénonciation du compte jusqu'à parfait règlement, même en cas de recouvrement par voie judiciaire.

À la clôture du compte, son solde devient immédiatement exigible et vous devez laisser une provision suffisante pour liquider les opérations en cours. En outre, nous garderons l'ensemble des sommes ou valeurs déposées, jusqu'à l'apurement complet du solde débiteur. Jusque-là l'ensemble des Conditions Tarifaires s'appliqueront.

Si vous avez donné procuration sur vos comptes à un mandataire, vous devez l'informer de la clôture et de ses conséquences.

L'ensemble des moyens de paiement doit nous être restitué.

IMPORTANT
Nous vous conseillons de conserver une copie de vos relevés particulièrement avant la suppression de votre accès aux services de Banque à distance.

COMPTE EN DEVISE

Si vous avez un compte en devise, son solde sera converti automatiquement en euro, dans les modalités fixées dans les présentes Conditions Générales (Voir ci-dessus « Vos opérations sur devise »).

COMPTE INACTIF

Sans manifestation de votre part, ni opération sur aucun de vos comptes pendant 12 mois (ou 5 ans s'il s'agit de comptes de titres ou d'épargne), ou encore si aucun de vos ayants-droit ne s'est manifesté dans les 12 mois suivant votre décès, vos comptes seront considérés comme inactifs. Vous, ou vos ayants-droit serez informés par courrier.

Au terme d'un délai de 10 ans à compter de votre dernière manifestation ou opération (ou d'un délai de 3 ans à compter de votre décès), nous procéderons à la clôture de vos comptes, à la liquidation de vos avoirs en Titres Financiers, et au versement du solde global en résultant à la Caisse des dépôts et consignations. Vous, vos représentants, ou vos ayants-droit connus, en serez préalablement informé(s) 6 mois avant la clôture définitive du compte.

Vous pouvez réclamer le solde de votre compte inactif jusqu'à la fin du délai de conservation de la Caisse des dépôts et consignations qui est de 20 ans (27 ans en cas de décès). Après ces délais, cette somme sera définitivement acquise à l'État. Un compte inactif reste soumis à tarification et pourra faire l'objet de la perception de frais de de tenue de compte inactif (cf. conditions tarifaires).

EN CAS DE DÉCÈS

Si nous sommes informés de votre décès, vos comptes sont bloqués (sauf compte joint, cf. tableau page 7 « Quel type de compte choisir ? »).

BANQUE À DISTANCE ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

ACCÉDER À VOTRE BANQUE À DISTANCE

Vous pouvez accéder à nos services de Banque à Distance pour gérer vos comptes et souscrire certains produits :

- par téléphone au 01 55 69 74 74 (prix d'un appel local) ou depuis l'étranger en composant le + 33 1 55 69 74 74 (coût variable selon opérateurs)
- via notre site Internet ccf.fr, accessible sur ordinateur, tablette ou smartphone,
- par les applications mobiles sur tablette ou smartphone : applications iOS et Android,
- Vous devez pour cela disposer d'un équipement connecté (ordinateur, tablette, smartphone…),
- équipé d'un système d'exploitation Microsoft, MacOS, Android ou iOS… régulièrement mis à jour,
- d'un navigateur Internet régulièrement mis à jour et si possible dans sa dernière version (ex : Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari…),
- d'une connexion Internet Haut débit (de type ADSL, câble, fibre).

IMPORTANT
Afin de profiter pleinement de nos services en toute sécurité, veillez à mettre à jour vos logiciels, assurez-vous du bon fonctionnement de vos équipements et protégez leur confidentialité et leur sécurité, en particulier au moyen de logiciels de sécurisation (antivirus, pare-feu, etc.).

Vous êtes seul responsable de l'utilisation que vous faites de vos équipements.

La liste de nos services disponibles en ligne peut évoluer à tout moment.

IMPORTANT
Le solde actualisé de votre compte présenté au moyen des services de Banque à Distance est communiqué à titre informatif.

COMMENT BÉNÉFICIER DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE ?

Pour vous connecter, vous devez utiliser les moyens d'authentification (identifiant, mot de passe d'activation, code de sécurité, etc.) qui vous ont été communiqués en respectant leurs procédures d'utilisation.

Votre première utilisation de l'un ou l'autre de nos services de Banque à Distance valide votre acceptation des présentes Conditions Générales.

La seule utilisation des moyens de connexion aux services de Banque à Distance permet donc :

- de s'assurer de l'identité de l'utilisateur réputé être le Client,
- de présumer ainsi que toute opération effectuée après authentification émane nécessairement du Client,
- de considérer que toute opération initiée par le Client depuis les services de Banque à Distance a été autorisée par le Client.

IMPORTANT
Protégez la confidentialité de vos moyens d'authentification.

Pour sécuriser vos accès à nos services de Banque à Distance et certaines de vos actions plus spécifiques, nous vous demanderons régulièrement de coupler des éléments de votre connaissance, possession ou appartenance au moment de la validation de votre demande.
Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse, un détournement, la perte ou le vol de vos moyens d'authentification, informez-nous au plus tôt afin que nous les bloquions au numéro suivant :

0 800 970 179 Service & appel gratuits

Pour des raisons techniques ou de sécurité (lutte contre la fraude, etc.), nos services en ligne peuvent être momentanément indisponibles ou voir leurs fonctionnalités limitées. Nous pouvons être amenés à bloquer vos accès aux services de Banque à Distance, pour des raisons de sécurité, en cas de présomption d'une utilisation anormale, non autorisée ou frauduleuse, ou en cas de risque important d'incapacité de paiement. Nous vous informerons par tout moyen de ce blocage, si possible avant de procéder au blocage des accès, ou au plus tard immédiatement après, sauf si une telle information n'est pas possible pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou qu'elle soit interdite en vertu d'une disposition légale. Lorsque la raison de ce blocage n'existera plus, il sera levé. Nous mettrons dans ce cas tout en œuvre pour limiter ces désagréments.

Nous nous réservons le droit de suspendre sans préavis d'aucune sorte la mise à disposition de tout ou partie des services si nous constatons des irrégularités dans leur utilisation ou en cas de fonctionnement irrégulier du compte, de demande de retrait ou désolidarisation du compte joint par un titulaire, d'une mesure d'incapacité frappant un titulaire, de procédures civiles d'exécution affectant les comptes ouverts dans nos livres, ou la survenance de tentatives ou d'actes de cybercriminalité.

Nous nous réservons le droit de suspendre avec préavis d'un mois, la mise à disposition de tout ou partie des services au Client qui ne répondrait pas à une demande de la Banque de mise à jour de toutes informations le concernant.

Les historiques de connexion et de session, les enregistrements informatiques opérés par les différents matériels utilisés par le CCF (ou ses prestataires) dans la mise en œuvre des services de Banque à Distance, et conservés par le CCF (ou ceux-ci) dans des conditions raisonnables de sécurité, constituent un moyen de preuve admissible des données, consentements et faits qu'ils contiennent, et pourront être utilisés par le CCF dans le cadre de procédures judiciaires.

Le CCF en sa qualité d'intermédiaire en assurances (Banque et intermédiaire en assurances immatriculé auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) sous le n°07 030 182 - informations consultables sur le site Internet www.orias.fr), vous permet d'accéder à des services en ligne relatifs aux contrats d'assurance-vie ou de capitalisation souscrits auprès de nos compagnies d'assurance partenaires.

- En ce qui concerne les informations relatives aux contrats d'assurance-vie ou de capitalisation, les présentes stipulations ne régissent que la consultation des contrats et la transmission des transactions en ligne, les règles de fonctionnement de vos contrats ou adhésions restant régis par les conditions générales et particulières, les notices d'informations et certificats d'adhésion et d'une manière générale par l'ensemble des dispositions contractuelles de vos contrats d'assurance-vie ou de capitalisation.
- En ce qui concerne les avoirs en titres financiers et autres valeurs détenus par le Client dans le cadre de la convention de compte de titres, PEA et PEA-PME ouverts dans les livres de la Banque, les présentes dispositions ne régissent que l'utilisation des médias nécessaires à la consultation des comptes précités et à la transmission des ordres y afférents, à l'exclusion des règles de transmission et d'exécution elles-mêmes pour lesquelles il est renvoyé à la convention de compte de titres et de services en vigueur.

DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble du contenu de nos services de Banque à Distance (sur les sites web ou applications mobiles) et ses éléments de forme, sont protégés au titre du droit d'auteur et de façon plus générale au titre de la propriété intellectuelle. Ce contenu comprend par exemple les textes, les photographies, les images, les marques, les logos, les dessins, les graphismes, les bases de données, ainsi que les codes sources, les sons, ou encore les enregistrements audio ou vidéo...

Vous ne pouvez donc pas le reproduire, le représenter même partiellement, en extraire, ni diffuser ou exploiter l'un quelconque des éléments qui le composent, sur quelque support, par tout procédé et à quelque titre que ce soit, sauf si nous, ou l'un de nos partenaires, vous y autorisons par écrit.

Sans cette autorisation, chacune de vos actions constituerait un acte de contrefaçon ou un acte de concurrence déloyale ou encore un acte de parasitisme qui engagerait votre responsabilité civile voire pénale.

Sont également protégés au titre du droit des marques, de la propriété intellectuelle et de la concurrence, les dénominations sociales, marques, logos, dessins, slogans et plus généralement tous signes distinctifs reproduits sur nos services de Banque à Distance.

Vous ne pouvez donc pas par exemple, les reproduire, les représenter même partiellement, utiliser ou exploiter l'un de ces quelconques éléments..., sauf si nous, ou l'un de nos partenaires, vous y autorisons par écrit.

Sans cette autorisation, chacune de vos actions engagerait votre responsabilité civile voire pénale.

Nous ne sommes pas responsables des références, liens présents sur des services de Banque à Distance en direction de sites externes.

DÉMATÉRIALISATION DE NOS ÉCHANGES ET DES DOCUMENTS

Vous souhaitez accéder à vos documents et informations à distance. Nous sommes à votre service.

En vous connectant à votre « Espace Client CCF », nous mettons à votre disposition un moyen vous permettant, si vous le souhaitez, de dématérialiser nos échanges.

En utilisant nos services de Banque à Distance, vous déclarez sincères et exacts les renseignements que vous nous avez communiqués et vous vous engagez à les mettre à jour si votre situation évolue (adresse email, téléphone portable, etc.).

Si vous optez pour cette digitalisation, vous acceptez de recevoir dans votre « Espace Client CCF » vos documents et informations relatifs aux comptes, produits et services que vous souscrivez auprès de notre établissement ou par son intermédiaire.

L'acceptation de ces présentes Conditions Générales de Banque emporte votre engagement de nous faire part de toutes les informations utiles à la poursuite de nos relations par la voie dématérialisée.

Ces documents établis au format électronique (pdf) sont stockés en fonction des durées légales de conservation. Ainsi, tous vos relevés de compte électroniques sont stockés dans votre « Espace Client CCF » pendant 10 ans, tant que vous avez accès à ces services.

Vous pouvez à tout moment demander à revenir au format papier sans frais. Vous conserverez néanmoins l'accès aux documents stockés antérieurement jusqu'au terme de leur durée de conservation.

Par ailleurs, pour des besoins d'archivage, vous acceptez que les contrats et opérations conclus sous format papier puissent être dématérialisés et conservés sur un support électronique.

ATTENTION

La suppression de vos accès aux services de Banque à Distance, quelle qu'en soit la cause, ne vous permet plus d'accéder directement à vos documents et informations par ce service. Vous pourrez cependant toujours en demander la communication dans les durées légales de conservation en contactant votre agence.

Nous mettons par ailleurs à votre disposition un service de messagerie en ligne en vue de faciliter nos échanges. Ce service ne vous permet toutefois pas de réaliser des opérations ou de transmettre des ordres concernant vos comptes, produits et services.

SIGNER ÉLECTRONIQUEMENT VOS DOCUMENTS

Que ce soit en agence ou à distance, nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de votre espace personnel de banque en ligne, de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration, etc.). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

Lorsque votre identité a été vérifiée :

- vous prenez connaissance des documents d'information pré-contractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et,
- vous signez électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés que ce soit en ligne (via application, site web, etc.) ou en agence.

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS ou tout autre moyen utile (saisie de mot de passe ou code secret, apposition de votre signature sur écran tactile ou tout autre élément biométrique d'authentification avec votre accord préalable). Cette signature électronique est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire, ce que vous acceptez expressément.

Pour les contrats souscrits en ligne, un message de confirmation vous sera envoyé dans votre « Espace Client CCF » ou sur votre courriel personnel.

Le document électronique signé sera archivé, pendant la durée légale de conservation, sur un support numérique, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

Une copie du document sera accessible pendant sa durée de conservation dans votre « Espace Client CCF », sous la forme de fichier pdf. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

Vous reconnaissez que le procédé de signature électronique proposé constitue un procédé présumé fiable, garantissant l'identité du signataire et l'intégrité du document signé, jusqu'à preuve contraire.

Vous acceptez également que les enregistrements réalisés par le CCF et/ou ses sous-traitants pendant la session de signature du document constituent la preuve de la signature du document, et soient produits et admissibles devant les tribunaux.

Plus particulièrement, le fichier de preuve de la transaction émis par l'autorité de certification qui récapitule l'ensemble des données de la session de signature vaudra preuve en cas de litige et pourra être produit devant les tribunaux.

IMPORTANT
Pour conserver la preuve de vos opérations et vous assurer leur relecture dans le temps, pensez à conserver, de votre côté, les contrats électroniques et plus globalement les documents que nous mettons à votre disposition.

ÉPARGNE BANCAIRE

LES COMPTES SUR LIVRET

Découvrez leurs différences et leur fonctionnement.

Il existe deux sortes de comptes sur livrets :

- les livrets « non réglementés »,
- les livrets « réglementés », dont les conditions d'éligibilité et les modalités de fonctionnement sont encadrées par les pouvoirs publics.

Ces différents livrets peuvent sous réserve du respect des conditions d'éligibilité être cumulables entre eux.

Sauf exceptions, les sommes déposées sur un livret, restent disponibles à tout moment sous réserve que le solde du livret soit toujours égal au minimum requis.

Les comptes sur livret se différencient de vos comptes de dépôt, sauf dispositions spécifiques contraires, les seules opérations autorisées sur les comptes sur livret sont des versements ou retraits d'espèces au profit du titulaire du compte sur livret, les virements de/à son compte de dépôt.

Votre compte sur livret peut être alimenté par remise de chèque, virement ponctuel ou programmé depuis votre compte de dépôt. Chaque virement au débit de votre compte sur livret vers votre compte de dépôt doit faire l'objet d'une instruction expresse.

Le montant minimum de chaque opération réalisée sur un livret est de 10 euros (sauf montants différenciés pour certains livrets réglementés).

Le solde de ces comptes sur livret ne peut à aucun moment être inférieur à 10 euros (sauf montants différenciés pour certains livrets réglementés). Aucune opération ne peut avoir pour effet de rendre le compte sur livret débiteur.

Les opérations réalisées sur un compte sur livret feront l'objet d'un relevé en fin d'année.

CALCUL DE VOS INTÉRÊTS

Sur les livrets, les intérêts sont calculés par quinzaine, à compter du 1er ou du 16 de chaque mois qui suit le jour d'un versement. Aucun intérêt n'est calculé sur le montant d'un retrait au titre de la quinzaine au cours de laquelle il intervient.

POUR UN VERSEMENT	POUR UN RETRAIT
réalisé du 1er au 15 du mois courant :	
les intérêts sur ce versement sont calculés à partir du 16 du même mois.	les intérêts sur le montant retiré sont calculés jusqu'au dernier jour du mois précédent.
réalisé du 16 au dernier jour du mois courant :	
les intérêts sur ce versement sont calculés à partir du 1er jour du mois suivant.	les intérêts sur le montant retiré sont calculés jusqu'au 15 du mois courant.

Les sommes déposées produisent des intérêts si elles sont placées par quinzaines entières.

Au 31 décembre de chaque année, les intérêts cumulés sur l'année s'ajoutent au capital et deviennent eux-mêmes productifs d'intérêts.

Les conditions de rémunération (taux, seuils, plafonds, paliers…) des livrets réglementés sont définies par les pouvoirs publics, alors que nous sommes libres de fixer les conditions de rémunération des livrets non réglementés. Ces conditions peuvent évoluer à tout moment. Elles sont disponibles sur notre site Internet et sur demande en agence.

EN CAS DE CLÔTURE

Votre compte sur livret (sauf exceptions) est ouvert pour une durée illimitée et peut être clôturé par écrit à tout moment, soit à l'initiative de la Banque, soit à votre initiative. Le solde du compte sur livret au jour de la clôture (comprenant les intérêts courus, calculés depuis le début de l'année) est versé sur votre compte de dépôt CCF ou sur un compte d'attente dont le solde vous sera restitué à première demande.

- Lorsque nous en sommes à l'initiative, la clôture ne sera effective qu'au terme d'un préavis de 30 jours.
- Lorsque les conditions de détention d'un livret ne sont plus remplies, celui-ci sera clôturé de plein droit.

LIVRETS NON RÉGLEMENTÉS

NOM DU LIVRET	QUI PEUT OUVRIR CE LIVRET	COMBIEN DE LIVRETS POUVEZ-VOUS DÉTENIR ?	VERSEMENT INITIAL MINIMUM / SOLDE MINIMUM / PLAFOND DE DEPÔT	SPÉCIFICITÉS
LIVRET CCF EPARGNE	Toute personne physique majeure ou mineure, résidente ou non résidente fiscale en France.	Un seul livret par titulaire. Le livret peut être individuel ou joint.	• Versement initial : 10 € • Solde minimum : 10 € • Plafond de dépôts : sans limites	Le livret CCF Epargne permet de bénéficier d'une rémunération librement fixée par la Banque et susceptible de modification à tout moment. Le taux appliqué est un taux nominal brut. Les sommes versées sur un Livret CCF Epargne peuvent être retirées à tout moment à la condition de conserver un solde minimum de 10 €. Il n'est pas délivré de moyen de paiement sur ce livret.
LIVRET CCF EQUILIBRE	Toute personne physique majeure ou mineure, résidente ou non résidente fiscale en France.	Un seul livret par titulaire. L'ouverture et le maintien de ce livret sont soumis aux conditions cumulatives suivantes : • Détenir un livret A CCF ayant atteint le plafond règlementaire de dépôts	• Versement initial : 10 € • Solde minimum : 10 € • Plafond de dépôts : sans limites	Ce livret est destiné aux détenteurs d'un Livret A CCF dont le plafond réglementaire est atteint (soit 22 950 € au 01/01/2026) ; cette condition doit être respectée à l'ouverture et tout au long de la durée de détention de ce livret. Le livret CCF Equilibre permet de bénéficier d'une rémunération librement fixée par la Banque et susceptible de modification à tout moment. Les taux appliqués sont des taux nominaux bruts. Les sommes déposées peuvent se voir appliquer des taux d'intérêt différents en fonction de tranches de dépôt déterminées par la Banque. Toutes informations utiles quant au(x) taux d'intérêt appliqué(s) et à la (aux) tranche(s) concernée(s) sont disponibles sur le site Internet de la Banque ou auprès de ses agences. Les sommes versées sur un Livret CCF Equilibre peuvent être retirées à tout moment à la condition de conserver un solde minimum de 10 €. Il n'est pas délivré de moyen de paiement sur ce livret.
COMPTE SUR LIVRET	Toute personne physique majeure ou mineure, résidente ou non résidente fiscale en France.	Plusieurs livrets par titulaire. Le livret peut être individuel, joint ou indivis.	• Versement initial : 10 € • Solde minimum : 10 € • Plafond de dépôts : sans limites	Le Compte sur Livret (CSL) permet de bénéficier d'une rémunération librement fixée par la Banque et susceptible de modification à tout moment. Le taux appliqué est un taux nominal brut. Les sommes versées sur un CSL peuvent être retirées à tout moment à la condition de conserver un solde minimum de 10 €. Il n'est pas délivré de moyen de paiement sur ce livret.

LIVRETS RÉGLEMENTÉS

Une même personne ne peut, sauf exception, être titulaire que d'un seul produit d'épargne réglementée de même catégorie.

La Banque qui est saisie d'une demande d'ouverture d'un produit d'épargne règlementée est tenue de vérifier préalablement à cette ouverture, auprès de l'administration fiscale, si la personne détient déjà un produit d'épargne réglementée de même catégorie.

Aucun produit d'épargne réglementée ne peut être ouvert avant la réponse de l'administration fiscale transmise à l'établissement.

Cette vérification préalable est d'ores et déjà en place pour le Livret A et va progressivement se déployer sur l'ensemble des livrets réglementés, y compris les livrets d'épargne-logement.

NOM DU LIVRET	QUI PEUT OUVRIR CE LIVRET	COMBIEN DE LIVRETS POUVEZ-VOUS DÉTENIR ?	VERSEMENT INITIAL MINIMUM / SOLDE MINIMUM / PLAFOND DE DÉPÔT	SPÉCIFICITÉS
LE LIVRET A	Toute personne physique mineure ou majeure, résidente ou non résidente fiscale en France.	Un seul Livret A par titulaire tous établissements bancaires confondus. (principe d'unicité)	• Versement initial : 10 € • Solde minimum : 10 € • Plafond de dépôts : 22 950 € hors capitalisation d'intérêts	Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul Livret A, ou d'un seul compte spécial livret du Crédit Mutuel ouvert avant le 1er janvier 2009 (article L.221-3 du Code monétaire et financier). Sans préjudice de l'imposition des intérêts indûment exonérés, les personnes physiques qui ont sciemment ouvert un livret A ou un compte spécial sur livret du Crédit Mutuel en contravention des dispositions de l'article L.221-3 du Code monétaire et financier sont passibles d'une amende fiscale égale à 2% de l'encours du livret surnuméraire (article 1739 A du Code général des impôts). L'établissement de crédit qui est saisi d'une demande d'ouverture d'un Livret A est tenu de vérifier préalablement à cette ouverture, auprès de l'administration fiscale, si la personne détient déjà un Livret A ou un compte spécial sur livret du Crédit Mutuel. Aucun Livret A ne peut être ouvert avant la réponse de l'administration fiscale à l'établissement de crédit. A cette fin, en cas de demande d'ouverture d'un Livret A, l'établissement de crédit transmet à l'administration fiscale les informations suivantes : le nom, le prénom, le sexe, la date et le lieu de naissance du Client. Les modalités de cette vérification sont précisées en annexe VI. Le Livret A sera définitivement ouvert à la date du versement initial. Si vous être mineur, vous ne pouvez pas faire de retrait avant l'âge de 16 ans sans l'accord de votre (vos) représentant(s) légal(aux). Entre 16 et 18 ans, vous pouvez réaliser des retraits sauf opposition écrite de votre (vos) représentant(s) légal(aux) auprès de la Banque. En complément des opérations autorisées sur les comptes sur livret telles que définies ci-avant, la Banque autorise sur le Livret A le virement de prestations sociales versées par les collectivités publiques et les organismes de sécurité sociale. Les sommes versées sur un Livret A peuvent être retirées à tout moment à la condition de conserver un solde minimum de 10 €. Il n'est pas délivré de moyen de paiement sur ce livret.

NOM DU LIVRET	QUI PEUT OUVRIR CE LIVRET	COMBIEN DE LIVRETS POUVEZ-VOUS DÉTENIR ?	VERSEMENT INITIAL MINIMUM / SOLDE MINIMUM / PLAFOND DE DÉPÔT	SPÉCIFICITÉS
LE LIVRET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SOLIDAIRE (LDDS)	Toute personne physique contribuable fiscalement domiciliée en France.	Un seul LDDS par titulaire tous établissements bancaires confondus et un pour son conjoint ou partenaire lié par un PACS soumis à une imposition commune (2 livrets par foyer fiscal) sous peine de sanctions. (Principe d'unicité)	• Versement initial : 10 € • Solde minimum : 10 € • Plafond de dépôts : 12 000 € (hors capitalisation des intérêts)	Le taux d'intérêt annuel du livret de développement durable et solidaire (LDDS), est aligné sur celui du livret A. Les sommes versées sur un LDDS peuvent être retirées à tout moment à la condition de conserver un solde minimum de 10 €. Il n'est pas délivré de moyen de paiement sur ce livret. Les épargnants détenteurs d'un LDDS ont la possibilité de faire un don sans frais de tout ou partie des sommes figurant sur le livret à des organismes solidaires œuvrant en faveur de l'insertion, du logement social ou de l'environnement sélectionnés par la Banque. Vous pouvez conserver votre LDDS si vous transférez votre domicile fiscal hors de France (sauf transfert vers un État et Territoire Non Coopératif (ETNC)) au sens de l'article 238-0 A du Code général des impôts.
LE LIVRET JEUNE	Toute personne physique, résidant en France à titre habituel, âgée de 12 à 25 ans.	Un seul Livret Jeune par titulaire tous établissements bancaires confondus sous peine de sanctions (Principe d'unicité)	• Versement initial : 10 € • Solde minimum : 10 € • Plafond de dépôts : 1 600 € (hors capitalisation des intérêts)	Si vous êtes mineur, vous ne pouvez pas faire de retrait avant l'âge de 16 ans sans l'accord de votre (vos) représentant(s) légal(aux). Entre 16 et 18 ans, vous pouvez réaliser des retraits sauf opposition écrite de votre (vos) représentant(s) légal(aux) auprès de la Banque. Votre Livret Jeune sera clôturé au plus tard le 31 décembre de l'année de votre 25e anniversaire.
LE LIVRET D'ÉPARGNE POPULAIRE (LEP)	Toute personne physique contribuable fiscalement domiciliée en France justifiant à l'ouverture d'un niveau de revenus de son foyer fiscal ne dépassant pas un montant fixé par voie règlementaire.	Un seul LEP par titulaire tous établissements bancaires confondus et un pour son conjoint ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité (2 livrets par foyer fiscal) sous peine de sanctions. (Principe d'unicité)	• Versement initial : 30 € • Plafond de dépôts : 10 000 € hors capitalisation des intérêts	Pour bénéficier du LEP, le revenu fiscal de référence de votre foyer (figurant sur l'avis ou sur le justificatif d'impôt sur le revenu) ne doit pas dépasser les limites fixées par les pouvoirs publics. Le respect de ces limites est vérifié au moment de la souscription, puis chaque année. Cette vérification est réalisée par nos services directement auprès de la DGFIP, toutefois et si besoin, nous nous réservons la possibilité de vous demander ces justificatifs. Si une année, vos revenus dépassent les limites fixées, vous conservez votre LEP à condition que vos revenus de l'année suivante redeviennent inférieurs. Si vous cessez de remplir les conditions pour bénéficier d'un LEP, celui-ci devra ainsi être clôturé, au plus tard, le 30 avril de la deuxième année suivant celle où vous avez justifié pour la dernière fois pouvoir bénéficier de ce produit. Il n'est pas délivré de moyen de paiement sur ce livret.

LA GARANTIE DES LIVRETS A, D'ÉPARGNE POPULAIRE (LEP) ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SOLIDAIRE (LDDS)

Ces livrets concourent au financement de politiques publiques (logement social, politique de la ville, etc.) et à ce titre bénéficient d'une Garantie de l'État jusqu'à 100 000 €, qui s'ajoute à celle de 100 000 € prévue par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution sur les autres comptes et livrets.

ANTICIPER UN PROJET IMMOBILIER AVEC L'ÉPARGNE-LOGEMENT

Le Plan d'Épargne-Logement (PEL) (Code de la construction et de l'habitation, articles L315-1 à L315-5, articles R315-25 et suivants ; Code général des impôts, articles 156 à 163 quinquies C bis)

QUI PEUT OUVRIR CE PRODUIT ?	COMBIEN POUVEZ-VOUS EN DÉTENIR ?	VERSEMENT INITIAL MINIMUM / VERSEMENT PERIODIQUE MINIMUM / PLAFOND DE VERSEMENT	SPÉCIFICITÉS
Toute personne physique majeure ou mineure.	Un seul PEL par titulaire tous établissements confondus (sauf exceptions) sous peine de sanctions (perte de la totalité des intérêts acquis et du bénéfice des droits à prêt).	• Versement initial : 225 € • Versements périodiques minimum : 540 € / an • Plafond de versement : 61 200 € (hors capitalisation des intérêts)	Vous vous engagez à effectuer chaque année des versements périodiques à hauteur de 540 € minimum dont le montant est fixé par le contrat par exemple : • 45 € par mois, • ou 135 € par trimestre, • ou 270 € par semestre. Vous avez également la possibilité de réaliser des versements exceptionnels. Dans ce cas vous devez néanmoins respecter votre obligation de verser le montant minimum annuel. Ces versements exceptionnels ne doivent pas avoir pour conséquence de rendre impossible les versements obligatoires des années suivantes (ex. s'ils vous font atteindre le plafond de versement). Nous serions tenus dans ces situations de clôturer votre plan. Le taux de rémunération du PEL est fixé par les pouvoirs publics, il est déterminé lors de la souscription du plan. Si vous êtes titulaire d'un CEL vous pouvez souscrire un PEL à condition que ces 2 comptes soient ouverts dans le même établissement. Durée minimale d'épargne : 4 ans. Tout retrait entraîne la clôture du PEL. Durée maximale d'épargne : 10 ans. Si votre PEL est ouvert pour une durée initiale inférieure à 10 ans, vous pourrez en prolonger la durée d'une ou plusieurs années. Sauf opposition de votre part, sa prorogation interviendra automatiquement pour 1 année supplémentaire à chaque date anniversaire à compter de sa date d'échéance contractuelle dans la limite d'une durée maximum de 10 ans. Lorsque l'échéance de votre contrat est atteinte, vous ne pouvez plus effectuer de versements, et ce même si le plafond de versement n'est pas atteint, mais votre PEL continue de produire des intérêts pendant une durée maximum de 5 ans. Au terme de cette période de 5 ans, le PEL est clos et les sommes figurant sur votre PEL sont automatiquement versées sur le compte sur livret CCF ouvert ou à ouvrir. Grâce au PEL, vous pouvez, sous certaines conditions demander un prêt épargne-logement dont le taux est défini à l'ouverture de votre plan. Vous pouvez demander à tout moment la clôture de votre PEL. Toutefois, si vous fermez votre PEL avant 4 ans, les règles ci-après s'appliqueront : • Avant 2 ans les intérêts sont recalculés au taux du CEL en vigueur à la date de clôture, vous perdrez les droits à prêt, • Entre 2 et 3 ans, vous gardez le bénéfice du taux de rémunération du PEL, mais vous perdrez vos droits à prêt, • Entre 3 et 4 ans, vous gardez le bénéfice du taux de rémunération du PEL, vous conservez vos droits à prêt.

IMPORTANT

Tout compte d'épargne, y compris un CEL ou un PEL ouvert au nom d'un mineur par son/ses représentant(s) légal (légaux) constitue le patrimoine du mineur, même s'il est alimenté par son(ses) représentant(s) légal (légaux). Le mineur ne doit donc pas être lésé en cas de clôture, retraits des fonds, comme en cas d'utilisation des droits à prêt s'agissant du CEL ou du PEL. La cession de ces droits à un représentant légal ou à tout autre cessionnaire, lui-même titulaire de tels droits, nécessite l'autorisation préalable du juge des contentieux de la protection.

Le Compte d'Épargne-Logement (CEL) (Code de la construction et de l'habitation : articles L315-1 à L315-6 ; articles R315-1 et suivants)

QUI PEUT OUVRIR CE PRODUIT ?	COMBIEN POUVEZ-VOUS EN DÉTENIR ?	VERSEMENT INITIAL MINIMUM / VERSEMENT PERIODIQUE MINIMUM / PLAFOND DE VERSEMENT	SPÉCIFICITÉS
Toute personne physique majeure ou mineure.	Un seul CEL par titulaire tous établissements bancaires confondus sous peine de sanctions (perte de la totalité des intérêts acquis et du bénéfice des droits à prêt).	• Versement initial : 300 € minimum • Solde minimum : 300 € • Versements ultérieurs : 75 € minimum • Plafond de versement : 15 300 € (hors capitalisation des intérêts)	Le taux de rémunération du CEL est fixé par les pouvoirs publics, il évolue au fil du temps. Contrairement au PEL, vous pouvez effectuer des retraits partiels sans entrainer la clôture du CEL, à condition que le solde du compte soit d'au moins 300 € après le retrait. Le CEL vous permet, sous conditions, de demander un prêt épargne-logement à un taux prédéfini pour réaliser, notamment, un investissement immobilier ou des travaux dans votre logement. Vous pouvez détenir un CEL et un PEL sous réserve que ces 2 comptes soient ouverts dans le même établissement. Vous pouvez demander le transfert de votre CEL vers un autre établissement sous réserve que ce transfert n'ait pas pour conséquence la détention par deux établissements différents de votre CEL et de votre PEL.

Le régime de l'épargne-logement comprend deux produits distincts : le Plan d'Épargne-Logement (PEL) et le Compte d'Épargne-Logement (CEL). Ces deux produits diffèrent dans leur mode de fonctionnement.

Ils vous permettent tous deux de bénéficier d'une rémunération des sommes que vous épargnez et d'ouvrir sous conditions des droits à prêt dans le cadre d'un projet d'achat immobilier ou de travaux (cf. annexe VII).

ÉPARGNER SUR UN COMPTE À TERME

Un Compte À Terme, également appelé « Dépôt À Terme », est un compte sur lequel les sommes que vous déposez sont bloquées pendant une certaine durée contre une rémunération prévue lors de la souscription.

Les conditions de ce placement sont variables et définies contractuellement.

Le contrat prévoit dans tous les cas :

- le montant du dépôt unique,
- la durée du placement,
- la rémunération (taux d'intérêt, paiement des intérêts par périodicité ou à l'échéance),
- les pénalités si vous demandez le remboursement des fonds avant l'échéance prévue,
- les conditions éventuelles de renouvellement à l'échéance.

Chaque Compte À Terme donne lieu à un versement unique (si vous désirez verser une somme supplémentaire, il conviendra d'ouvrir un autre Compte À Terme).

Pour pouvoir être rémunéré, celui-ci doit être conservé 1 mois au minimum.

Si vous souhaitez être remboursé de la somme placée avant la date d'échéance prévue au contrat, il vous sera en général appliqué des pénalités qui prennent le plus souvent la forme d'une minoration des intérêts qui vous sont payés.

RÈGLES FISCALES APPLICABLES AUX PRODUITS D'ÉPARGNE BANCAIRE

(en application de la réglementation en vigueur au jour de la publication du présent document relative aux personnes physiques agissant dans le cadre de la gestion de leur patrimoine privé)

RÈGLES RELATIVES AUX LIVRETS NON RÉGLEMENTÉS, AUX COMPTES A TERME ET AUX PRODUITS D'ÉPARGNE-LOGEMENT (PEL ET CEL)

- Personnes physiques résidentes fiscales françaises lors du versement des intérêts :

Les intérêts versés sont soumis par défaut au prélèvement forfaitaire unique (PFU) au taux en vigueur ou sur option expresse et irrévocable au barème progressif de l'impôt sur le revenu. Votre attention est attirée sur le fait que l'option pour l'application du barème progressif de l'impôt sur le revenu est à exercer dans le cadre de votre déclaration de revenus et est globale pour l'ensemble des revenus et gains entrant dans le champ de l'imposition forfaitaire.

Lors de leur versement, les intérêts sont soumis, sauf exceptions, à un prélèvement d'impôt sur le revenu faisant office d'acompte. Ce prélèvement est appliqué par la Banque sur le montant brut des revenus. Il est imputable sur l'impôt sur le revenu dû au titre de l'année de perception des revenus (c'est-à-dire au titre de l'année au cours de laquelle le prélèvement a été opéré). S'il excède l'impôt dû, l'excédent vous est restitué par l'administration fiscale.

Vous avez toutefois la possibilité d'être dispensé de l'application de ce prélèvement / acompte sous réserve de respecter les conditions requises eu égard notamment à votre revenu fiscal de référence et d'avoir adressé à la Banque dans les délais requis par la réglementation le formulaire de demande de dispense. Contactez-nous pour de plus amples informations à ce sujet.

En toute hypothèse, les intérêts sont également soumis, lors de leur versement, aux prélèvements sociaux en vigueur. Ces prélèvements sont directement appliqués par la Banque.

- Personnes physiques non-résidentes fiscales françaises lors du versement des intérêts :

Si vous êtes non-résident(e) fiscal(e) français(e) et sous réserve de la présentation des justificatifs nécessaires, les intérêts versés sont exonérés en France d'impôt sur le revenu et sauf exceptions de prélèvements sociaux.

En revanche, ces intérêts sont susceptibles d'être imposés dans votre État de résidence fiscale conformément à la réglementation locale en vigueur, sous réserve le cas échéant, des dispositions des conventions fiscales signées par la France. Dans ce cadre, nous vous invitons à vous renseigner auprès des autorités fiscales de votre État de résidence et à vous rapprocher d'un conseil indépendant afin d'obtenir les conseils juridiques et fiscaux appropriés.

Si vous devenez non-résident(e) fiscal(e) français(e), vous devez nous en informer et nous transmettre l'ensemble des justificatifs requis dans les meilleurs délais afin de bénéficier du régime fiscal applicable aux non-résidents fiscaux français.

RÈGLES FISCALES APPLICABLES AUX LIVRETS RÉGLEMENTÉS

Les intérêts versés au titre de ces livrets sont exonérés en France d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux.

A noter, si vous êtes non-résident(e) fiscal(e) français(e), les intérêts du Livret A sont susceptibles d'être imposés dans votre État de résidence fiscale conformément à la réglementation locale en vigueur, sous réserve le cas échéant, des dispositions des conventions fiscales signées par la France. Dans ce cadre, nous vous invitons à vous renseigner auprès des autorités fiscales de votre État de résidence et à vous rapprocher d'un conseil indépendant afin d'obtenir les conseils juridiques et fiscaux appropriés.

ÉPARGNE FINANCIÈRE

CONNAÎTRE LES RÈGLES APPLICABLES AUX COMPTES DE TITRES

Les présentes dispositions indiquent les conditions dans lesquelles le CCF est amené à fournir les prestations suivantes :

- la réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers,
- l'exécution d'ordres pour compte de tiers étant précisé que les ordres sont exécutés par un ou plusieurs négociateurs,
- le conseil en investissement financier,
- la gestion de portefeuille pour le compte de tiers,
- la tenue de compte-conservation.

Votre Compte de Titres fait apparaître la liste des titres financiers que vous détenez tels que des titres financiers au sens de l'article L. 211-1, II du Code monétaire et financier (actions, obligations, parts ou actions d'Organismes de Placement Collectif…) négociées sur certains marchés réglementés ou non, français et/ou étrangers (Euronext, Euronext Growth, …) ou sur d'autres lieux de négociation, (ci-après les « Titres Financiers ») et enregistre les opérations que vous réalisez (dépôt, achat, cession…).

Ils sont inscrits sur votre Compte de Titres dans des conditions assurant la protection de leur propriété.

La présente partie des Conditions Générales de Banque sont applicables à votre Compte de Titres dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux Conditions Particulières et Conditions Générales de la Convention de Compte de Titres et de Services régissant ledit compte.

Certains titres ou valeurs (notamment les positions or, parts de SCPI, …) peuvent être mentionnés à titre purement indicatif sur le relevé de votre Compte de Titres.

Votre Compte de Titres sera composé d'un compte de titres et d'un compte espèces exclusivement dédié aux opérations réalisées sur le Compte de Titres. Vous devrez alimenter ce compte espèces dédié depuis votre compte de dépôt ouvert au CCF.

CONNAÎTRE VOTRE « PROFIL INVESTISSEUR » POUR MIEUX VOUS SERVIR

VOTRE CATÉGORISATION CLIENT

Lors de l'ouverture de votre Compte de Titres, nous vous précisons si vous relevez de la catégorie des Clients « Non Professionnels » ou « Professionnels » en matière d'investissement sur les marchés financiers au sens de la Directive 2014/65/UE (MIFID II), étant précisé que, par défaut, nous catégorisons tout Client en « Non Professionnel ».

La catégorie dont vous relevez détermine votre niveau de protection.

VOTRE « PROFIL INVESTISSEUR » ET VOS INFORMATIONS FINANCIÈRES

Vous devrez disposer d'un Profil Investisseur à jour pour ouvrir un Compte de Titres.

A défaut, nous vous inviterons à remplir :

- un questionnaire évaluant votre niveau de connaissances et d'expérience en matière d'investissement et établissant votre Profil Connaissances et expérience,
- un questionnaire évaluant votre appétence aux risques et permettant d'établir votre Profil de risque,
- un questionnaire recueillant vos préférences en matière de durabilité.

Les informations recueillies à partir de ces trois questionnaires nous permettront de déterminer votre Profil Investisseur.

ENTRETIEN AVEC UN CONSEILLER

Si vous souhaitez bénéficier de notre service de conseil en investissement ou de gestion sous mandat, un entretien est organisé avec un conseiller CCF.

A cette occasion, nous vous demandons :

- de nous communiquer les informations sur votre situation financière, y compris votre capacité à subir des pertes, ainsi que vos objectifs d'investissement,
- ces informations nous permettent de vous apporter des conseils sur les investissements adaptés à votre situation et vos besoins,
- si nous constatons des incohérences entre les informations que vous nous communiquez ou, ultérieurement, par rapport aux opérations que vous souhaitez réaliser, nous pouvons être amenés à vous les signaler.

MISE À JOUR DE VOS INFORMATIONS

Une modification de votre situation peut avoir une incidence sur le service d'investissement fourni et doit donc nous être signalée. C'est pourquoi vous devez porter à notre connaissance toute évolution de votre situation et plus généralement tout changement relatif aux informations que vous nous transmettez. Nous pouvons également être amenés à vous demander de mettre à jour votre Profil Investisseur. En l'absence de communication de ces informations, nous pourrons être contraints de bloquer certaines de vos opérations.

Les modalités de communication de ces informations sont précisées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte de Titres et de Services. Ces informations sont recueillies dans votre intérêt afin que nous puissions vous fournir des services appropriés ou adéquats.

Nous attirons par conséquent votre attention sur le fait que la fourniture d'informations exactes, complètes et précises est une condition indispensable à la fourniture d'un service d'investissement de qualité.

Vous vous engagez à nous communiquer toutes informations liées à votre lieu de résidence et votre situation fiscale, en particulier si vous êtes un contribuable américain (« US Person ») afin de nous permettre de respecter la réglementation fiscale américaine.

IMPORTANT
Vous devez nous transmettre des informations exactes et actualisées afin que nous soyons en mesure de vous fournir des services appropriés et adéquats et que nous puissions agir au mieux de vos intérêts.

INFORMATIONS SUR LA DURABILITÉ

Lors de l'élaboration et la mise à jour de la gamme d'Organismes de Placements Collectifs (ci-après « OPC »), sur lesquels la Banque propose des services de conseil en investissement, nous prenons en compte, entre autres facteurs, les informations que les sociétés de gestion des OPC (définies par la réglementation applicable comme un « acteur des marchés financiers ») sont tenues de divulguer sur la manière dont elles intègrent dans leur processus d'investissement les risques de durabilité ce qui comprend le cas échéant les risques associés au changement climatique et les risques liés à la biodiversité, ainsi que la manière dont elles intègrent les incidences probables de ces risques sur les performances de ces produits.

LES FACTEURS DE DURABILITÉ, RISQUES ET INCIDENCES NÉGATIVES

Le Règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (dénommé également Règlement SFDR, Sustainable Finance Disclosure Regulation) définit les notions ci-après.

• **Acteurs des marchés financiers** : il s'agit notamment

a) une entreprise d'assurance qui propose des produits d'investissement fondés sur l'assurance,

b) une entreprise d'investissement fournissant des services de gestion de portefeuille,

d) un initiateur de produit de retraite,

e) un gestionnaire de fonds d'investissement alternatif (ci-après dénommé « gestionnaire de FIA »),

f) une société de gestion d'organismes de placement collectif en valeurs mobilières (ci-après dénommée « société de gestion d'OPCVM »).

• **Facteurs de durabilité** : il s'agit des questions environnementales, sociales et de personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et les actes de corruption.

• **Risque en matière de durabilité :** il s'agit d'un événement ou d'une situation dans le domaine environnemental, social ou de la gouvernance qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement.

• **« Principales incidences négatives » :** cela fait référence aux effets négatifs, importants ou susceptibles d'être importants sur les facteurs de durabilité qui sont causés, aggravés par ou directement liés à la prise de décision d'investissement des acteurs des marchés financiers ou aux conseils fournis par les conseillers financiers tels que le CCF dans le cadre de sa prestation de conseil en investissement.

FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE TITRES

Vous pouvez choisir de confier la gestion de votre Compte de Titres au CCF (Gestion Sous Mandat) ou d'en assurer vous-même la gestion (Gestion Libre).

Les conditions de fonctionnement du Compte de Titres et du compte espèces associé sont précisées par acte séparé dans les Conditions Générales de la Convention de Compte de Titres et de Services.

NOTRE SERVICE DE GESTION SOUS MANDAT

Si vous souscrivez à notre Service de gestion sous mandat, nous vous proposons le ou les profils de gestion en adéquation avec votre Profil Investisseur. Votre portefeuille est ensuite géré en adéquation avec le profil de gestion retenu.

LA GESTION LIBRE

Si vous décidez de gérer seul votre Compte de Titres, vous pouvez bénéficier de nos conseils ou recommandations personnalisées ou décider de le gérer en dehors du conseil de la Banque.

1) Gestion sans conseil de la banque

Dans cette situation, vous pouvez nous transmettre vos ordres d'achat ou de vente. Le CCF fournira alors un service de réception-transmission d'ordres qui pourra s'accompagner de services complémentaires (« services à valeur ajoutée »).

- **Caractère approprié**

Les ordres d'achats que vous passez sans recommandation préalable de notre part font seulement l'objet d'un contrôle du caractère approprié de l'opération et non d'un contrôle d'adéquation.

Vous êtes averti du caractère non approprié de l'opération, lorsque, sur la base des informations fournies, nous estimons que vous ne disposez pas d'un niveau de connaissance et d'expérience en matière d'investissement suffisant pour comprendre les risques de l'opération que vous envisagez.

Dans certaines situations, lorsque l'opération porte sur la souscription d'un produit dit « complexe » au titre de la réglementation applicable, nous pourrons être amenés à bloquer l'opération si vous ne disposez pas d'un niveau de connaissance et d'expérience suffisant pour comprendre les risques du produit que vous souhaitez souscrire.

> À NOTER
> Bien entendu, vous restez libre et seul responsable du choix de vos investissements dont vous assumez seul les conséquences.

Pour compléter votre information, nous vous invitons à prendre connaissance des modalités et conditions d'utilisation de ce service (voir « Passation de vos ordres ») et de notre Politique de Meilleure Sélection. Ce document précise les modalités de sélection des prestataires auxquels nous transmettons vos instructions afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour l'exécution de vos ordres.

2) Notre service de conseil en investissement

Le conseil en investissement est défini comme le fait de vous fournir des recommandations personnalisées et adéquates soit à votre demande, soit à notre initiative, concernant une ou plusieurs transactions portant sur des Titres Financiers.

Cette prestation de conseil en investissement vous est proposée sur les Titres Financiers que le CCF a été contractuellement habilité à commercialiser (les Valeurs Conseillées).

Dans le cadre de la fourniture de toute prestation de conseil en investissement, nous vérifions au préalable que nos recommandations d'investissement sont en adéquation avec votre situation financière, votre capacité à subir des pertes, à vos objectifs d'investissement y compris votre tolérance aux risques, vos éventuelles préférences en matière de durabilité ainsi que votre connaissance et expérience en matière d'investissement.

Notre recommandation est retranscrite dans un Rapport de Conseil Financier qui vous est communiqué sur support durable électronique ou papier par votre conseiller CCF, précisant le conseil fourni et votre décision d'investissement, qui peut consister en l'acceptation de notre conseil ou des choix d'investissement autres.

- **Revue périodique d'adéquation**

Notre prestation de conseil est fournie de manière continue. Ainsi, nous vous adressons une évaluation annuelle de l'adéquation de vos investissements par rapport à votre Profil Investisseur. Cette évaluation annuelle vous est communiquée sur support durable électronique ou par courrier.

En outre, la Banque s'engage à vous contacter périodiquement afin de vous proposer de réévaluer vos investissements réalisés sur votre compte de titres ayant fait l'objet d'un conseil et de vérifier qu'ils continuent d'être adaptés au regard de votre Profil Investisseur.

- **Conseil non indépendant**

Nous vous informons que notre service de conseil en investissement est donné de manière non-indépendante. Les Valeurs Conseillées font l'objet d'une sélection de notre part et ne représentent pas un éventail complet des Titres Financiers disponibles sur le marché. Elles peuvent être émises par des entités avec lesquelles nous avons des liens juridiques et/ou économiques étroits.

3) Rémunération du CCF

Au titre de notre service de conseil en investissement, et pendant toute la durée de la prestation, nous pouvons percevoir de la part des sociétés de gestion/émetteurs de ces valeurs ou de tiers, des droits d'entrée et rétrocessions récurrentes, sous la forme de commissions sur encours en notre qualité de distributeur. Nous pouvons également percevoir des avantages non monétaires mineurs lorsque ceux-ci sont susceptibles d'améliorer la qualité du service qui vous est fourni et dont l'importance et la nature sont telles qu'ils ne peuvent pas être considérés comme nous empêchant de respecter notre devoir d'agir au mieux des intérêts du Client.

Dans le cadre de notre service de réception-transmission d'ordres et en dehors d'une prestation de conseil en investissement nous vous informons que nous pouvons également être amenés à percevoir des rétrocessions récurrentes de frais de gestion sous forme de commissions sur encours en notre qualité de distributeur, lorsque vous souscrivez de votre propre initiative des valeurs qui entre dans l'univers des Valeurs Conseillées par le CCF.

- **Services à valeur ajoutée**

En vue de vous fournir un service de qualité dans la durée, nous mettons à votre disposition (dans votre espace Bourse ou dans votre agence auprès de votre conseiller) notamment un outil de sélection multicritères et un accès à des informations détaillées notamment sur les Valeurs Conseillées (caractéristiques, performances, ...) pour suivre vos investissements.

Le montant des rémunérations perçu par le CCF vous est communiqué préalablement à tout investissement et annuellement dans un relevé qui vous est adressé. Vous pouvez également obtenir à tout moment, sur simple demande, des précisions quant à la rémunération perçue notamment sur ces rétrocessions, et le cas échéant sur leur nature et leur montant.

Nous ne percevons aucune rétrocession dans le cadre de notre service de Gestion sous Mandat.

COMPTES COLLECTIFS

- **Compte de Titres joint**

Dans ce cas les co-titulaires peuvent procéder séparément à toute opération, y compris de cession portant sur des Titres Financiers nominatifs. Vous êtes tenu solidairement avec le ou les co-titulaires de tout défaut ou insuffisance de provision ou de couverture sur le Compte de Titres.

- **Compte de Titres usufruit/nue-propriété**

Le Compte de Titres fonctionne normalement sous la signature conjointe de l'usufruitier et du(des) nu-propriétaire(s), sauf désignation conjointe d'un mandataire.

L'usufruitier peut réaliser seul des arbitrages sur le portefeuille titres ; il doit veiller à conserver la substance du portefeuille et veiller à informer le(s) nu(s)-propriétaire(s) de sa gestion et de l'évolution du portefeuille titres. Il dispose seul des fruits (dividendes, coupons, ...) attachés aux titres financiers inscrits sur le compte de titres démembré, qui sont en principe virés sur le compte espèces associé au compte de titres CCF de l'usufruitier.

- **Compte indivis**

Le compte indivis fonctionne sous la signature conjointe de tous les co-indivisaires, présents ou représentés, sauf nomination d'un mandataire commun.

COMPTE DE MINEUR

Si vous êtes représentant légal d'un enfant mineur, en dehors des actes d'administration simples (ex : un acte de gestion d'un portefeuille existant, y compris les cessions de titres à condition qu'elles soient suivies dans leur remplacement), vous devrez obtenir l'autorisation du juge des contentieux de la protection (anciennement juge des tutelles) pour réaliser tout acte portant sur des Titres Financiers inscrits sur son Compte de Titres et qui engagerait son patrimoine pour le présent ou l'avenir par une modification importante de son contenu, une dépréciation significative de sa valeur en capital ou une altération durable des prérogatives de votre enfant.

S'il l'autorise, le juge devra déterminer les conditions de l'opération.

ADMINISTRATION DES TITRES FINANCIERS NOMINATIFS

Vous nous donnez mandat d'administrer les Titres Financiers inscrits en compte sous la forme nominative chez leur émetteur que vous nous demandez d'inscrire sur votre Compte de Titres.

Vous vous interdisez dès lors de donner directement des ordres à l'émetteur.

Nous effectuons pour vous tout acte d'administration (encaissement des produits…) mais nous n'effectuerons pas d'acte de disposition (exercice de droits aux augmentations de capital…), à l'exception de certaines opérations pour lesquelles les usages en vigueur nous permettent de nous prévaloir de votre acceptation tacite, ou sauf instruction expresse de votre part.

Vous restez responsable de la valorisation des Titres Financiers nominatifs que nous administrons pour vous. Il vous appartient de nous communiquer sans délai toute variation de la valeur de ces titres, dès lors que vous en avez connaissance.

CONSERVATION DES TITRES FINANCIERS

Nous assurons la tenue de compte-conservation des Titres Financiers inscrits sur votre Compte de Titres et procédons à diverses opérations les affectant au cours de leur vie, telles que le paiement des coupons, le remboursement des titres amortis, l'attribution d'actions nouvelles. Nous pouvons déléguer à un prestataire la conservation des Titres Financiers que vous détenez.

LES OPÉRATIONS SUR VOTRE COMPTE DE TITRES

Dans le cadre de la gestion de votre Compte de Titres, vous pouvez effectuer toutes opérations de souscription, achat, cession, dépôt, retrait et transfert relatives aux Titres Financiers et valeurs qui y sont inscrits, ainsi que toute autre opération accessoire.

Nous réalisons la stricte comptabilisation des Titres Financiers et de leurs mouvements dans le respect des procédures et règlementations en vigueur.

Nous ne sommes pas autorisés à faire usage des Titres Financiers vous appartenant, et des droits qui y sont attachés, ni à en transférer la propriété sans votre consentement exprès sauf en cas d'obligations légale ou réglementaire.

OPÉRATIONS SUR TITRES (OST)

Votre Compte de Titres enregistre l'ensemble des opérations sur titres relatives aux Titres Financiers que vous détenez.

Lorsque nous avons connaissance d'une opération sur vos Titres Financiers et si votre participation à cette opération nécessite un choix de votre part vous pourrez l'exercer directement depuis votre site de Bourse en ligne.

Nous ne pourrons réaliser l'opération pour votre compte que si vous nous avez fait part de vos instructions dans les délais impartis. A défaut, votre instruction ne sera pas exécutée sur les Titres Financiers concernés.

Si nous sommes informés tardivement de l'opération, et que vous vous trouvez hors délai pour exercer vos droits, nous ne pouvons être tenus responsables.

PASSATION DE VOS ORDRES

Vous pouvez passer vos ordres en utilisant les services dédiés de Banque à Distance ou en contactant notre plateforme téléphonique dédiée.

IMPORTANT
Nous vous recommandons de prendre le temps nécessaire à la réflexion et à la consultation de la documentation que nous mettons à votre disposition avant de prendre toute décision, en particulier, si vous utilisez nos services de Banque à Distance, la facilité du procédé mis à votre disposition ne diminuant en rien les risques liés à certaines opérations.

Chaque ordre doit indiquer le sens de l'opération (achat ou vente), les caractéristiques des Titres Financiers sur lesquels elle porte, les quantités et, le cas échéant, le cours d'exécution et/ou la place de cotation, et d'une façon générale toutes les précisions nécessaires à sa bonne exécution.

- **Caractéristiques des ordres**

La nature des ordres varie en fonction du marché ou lieu d'exécution concerné.

Selon le cas, vous pourrez passer les ordres suivants : à cours limité, à la meilleure limite, au marché, à seuil ou plage de déclenchement.

À défaut d'indication de date, l'ordre est réputé à validité jour pour les marchés français et étrangers. En ce qui concerne les ordres à révocation ou les ordres à date, notamment leur date limite de validité, vous devez veiller à respecter les règles de marché.

Vous devez également respecter les règles de fonctionnement des marchés étrangers lorsque vous passez des ordres sur de tels marchés.

IMPORTANT
Si l'ordre que vous souhaitez passer ne correspond pas aux opérations que vous réalisez habituellement par notre intermédiaire ou s'il n'est pas cohérent avec votre Profil Investisseur, nous vous alertons sur son caractère inhabituel ou incohérent afin que vous le confirmiez ou pas.

Dès lors que vous souhaitez passer un ordre d'achat sur un instrument financier complexe, nous pourrons être amenés à bloquer l'opération si vous ne disposez pas d'un niveau de connaissance et d'expérience suffisant pour comprendre les risques du produit que vous souhaitez souscrire.

Vous avez la possibilité de nous demander un ordre d'achat récurrent ou de réaliser des investissements réguliers sur OPC, en faisant appel au service de Plan d'Investissement Automatique (PIA). Vous déterminez le montant, la périodicité et les OPC concernés parmi une liste limitée d'OPC sélectionnés par le CCF. Le CCF exécute l'ordre de souscription dans les conditions ainsi définies, sous réserve de provision suffisante sur le compte espèces associé au compte support du Plan d'Investissement Automatique (compte de titres, PEA ou PEA-PME), et vous informe de la bonne exécution de l'ordre.

Pour plus d'informations concernant le service de Plan d'Investissement Automatique, veuillez vous rapprocher de votre conseiller.

- **Transmission de vos ordres**

Si vous utilisez nos services de Banque à Distance pour passer vos ordres, vous recevez à l'écran les messages relatifs à leur prise en compte. Votre ordre est horodaté dès que vous l'avez confirmé. Les ordres confirmés au moyen de nos services de Banque à Distance sont transmis automatiquement, et nous assumons la responsabilité de leur bonne exécution.

Une plateforme téléphonique dédiée à la transmission de vos ordres est également mise à votre disposition au 01 55 69 74 74 (prix d'un appel local).

Toutefois, en cas de défaillance technique, vous pouvez les transmettre auprès de votre agence.

Par ailleurs, nous vous informons par tout moyen de toute difficulté sérieuse rencontrée dans la transmission ou l'exécution de votre ordre dès que nous en avons connaissance, afin que vous puissiez émettre un nouvel ordre si vous le souhaitez.

Nous vous rappelons que les investissements en Titres Financiers, y compris les Organismes de Placement Collectif (OPC), sont soumis aux fluctuations des marchés financiers à la hausse comme à la baisse et de ce fait peuvent comporter des risques de perte en capital pour laquelle nous ne pouvons être tenus responsables.

- **Obligation de couverture – provision**

Afin de pouvoir transmettre vos ordres, vous devez préalablement disposer d'une couverture en espèces et/ou en Titres Financiers servant à garantir les conséquences financières de l'ordre que vous transmettez. Le montant de l'ordre que vous passez est donc limité par le niveau de couverture dont vous disposez.

Les règles générales relatives à cette couverture sont fixées par le Règlement Général de l'AMF mais nous pouvons décider d'en définir de plus restrictives. Toute évolution de ces règles s'impose à vous dès leur entrée en vigueur.

La couverture dont vous disposez doit être maintenue jusqu'au complet règlement de votre ordre ou livraison de vos titres.

LES RÈGLES DE COUVERTURE

OPÉRATIONS AU COMPTANT

- Achat de Titre Financier/introduction en bourse : provision disponible en espèces d'un montant suffisant pour exécuter l'ordre donné (frais et taxes inclus).
- Vente de Titre Financier : nombre de Titres Financiers correspondant à l'ordre de cession (pas de vente à découvert).

En transmettant votre ordre, vous nous autorisez à procéder à tout moment au blocage du montant nécessaire à son exécution.

PRISE EN CHARGE ET TRANSMISSION DE VOS ORDRES

Les ordres que vous avez validés sont transmis au négociateur chargé de leur exécution dans les meilleurs délais selon les contraintes liées aux Titres Financiers et aux marchés concernés.

La prise en charge de vos ordres est matérialisée par l'horodatage que nous réalisons lors de leur validation et de leur transmission. Cet horodatage fait foi entre nous, sauf preuve contraire. La transmission de l'ordre en vue de son exécution ne préjuge pas de cette dernière.

POLITIQUE DE MEILLEURE SÉLECTION

En application des obligations légales et réglementaires, résultant en particulier de la Directive 2014/65/EU du 15 mai 2014 (MIFID II), nous devons prendre toutes les mesures suffisantes pour que les ordres de nos Clients soient exécutés dans les meilleures conditions. Notre Politique de Meilleure Sélection fait partie intégrante de la Convention de Compte de Titres et de Services et est disponible à tout moment sur notre site Internet. Nous réexaminons au moins annuellement cette Politique, ainsi que lors de la survenance d'un changement significatif pouvant avoir une incidence sur notre capacité à obtenir le meilleur résultat possible pour l'exécution de vos ordres. Vous êtes informé de son évolution par un message diffusé sur notre site Internet et/ou par tout autre moyen approprié.

EXÉCUTION DES ORDRES

Vos ordres sont transmis à un négociateur que nous sélectionnons conformément à notre Politique de Meilleure Sélection. Ils sont exécutés par ce négociateur sur les marchés concernés conformément à sa Politique de Meilleure Exécution.

RÈGLES DE PASSATION D'ORDRES

- Vos ordres reçus pendant les heures d'ouverture sans indication de prix seront exécutés à la meilleure limite, sauf interruption du marché ou de la cotation.
- Vos ordres reçus en dehors des heures d'ouverture seront exécutés au premier cours coté sous réserve des spécificités liées à votre ordre.
- Si vos ordres sont reçus à un moment proche de la clôture du marché ou de la cotation ils pourront ne pas être transmis à temps pour la séance en cours.

ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS

Nous conservons un enregistrement de tout service qui vous est fourni et de toute transaction effectuée pour votre compte afin de permettre à l'Autorité des Marchés Financiers d'exercer ses missions de surveillance et de contrôler le respect de nos obligations professionnelles à l'égard de nos Clients et de l'intégrité du marché. Ils sont conservés pendant une durée de cinq ans.

TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

Le transfert de propriété de Titres Financiers résulte de leur inscription au Compte de Titres de l'acquéreur, à la date et dans les conditions définies par le Code monétaire et financier et le Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers.

INCIDENTS SUR LE COMPTE

Les Titres Financiers inscrits sur votre Compte de Titres sont susceptibles d'être frappés d'indisponibilité ou grevés d'une sûreté judiciaire à l'initiative de l'un de vos créanciers, soit à titre conservatoire, soit en vertu d'un titre exécutoire.

INFORMATION SUR LES OPÉRATIONS

Nous vous informons de chaque opération par un avis d'opéré.

Lorsque la Taxe sur les Transactions Financières (TTF) est due nous mettons à votre disposition un état récapitulatif des montants de taxe acquittés. Seules les mentions figurant dans les avis d'opéré et, s'il y a lieu, les états récapitulatifs de la TTF, font foi.

En cas d'exécutions fractionnées, le cours d'exécution qui sera mentionné dans l'avis d'opéré sera le cours moyen. Nous vous communiquerons sur votre demande le détail du prix de chaque exécution fractionnée ainsi que la ventilation par poste des commissions et frais qui vous sont facturés.

L'avis d'opéré vous est adressé par courrier, ou est disponible sur votre espace bourse, dans les 24 heures qui suivent le moment où nous sommes informés des conditions d'exécution de l'ordre. Toute réclamation relative à ces conditions doit être motivée et nous être adressée par écrit dans un délai de 48 heures suivant la date de réception de l'avis d'opéré.

Un relevé de compte trimestriel vous sera également adressé par courrier ou sera disponible sur votre espace Bourse.

POLITIQUE RELATIVE AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS

Dans un but de protection des investisseurs, nous mettons en œuvre un dispositif de prévention, de détection et de gestion des situations de conflits d'intérêts afin de protéger vos intérêts.

A cette fin, nous appliquons et maintenons des dispositions organisationnelles et administratives efficaces en vue de prendre toutes les mesures raisonnables destinées à prévenir les conflits d'intérêts pouvant être préjudiciables aux intérêts de nos Clients.

Si ces dispositions ne suffisaient pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du Client sera évité, nous informerons le(s) Client(s) concerné(s), au préalable, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits d'intérêts.

Un résumé de notre politique relative aux conflits d'intérêts est disponible sur notre site Internet. Toute mise à jour éventuelle de ce résumé pourra être consultée sur le site Internet ccf.fr.

DÉCLARATION DE SOUPÇONS D'ABUS DE MARCHÉ OU DE DÉLITS D'INITIÉS

Nous sommes tenus de déclarer à l'Autorité des Marchés Financiers toute opération sur des Titres Financiers pour laquelle nous avons des raisons de suspecter qu'elle pourrait constituer une opération d'initié ou une manipulation de cours au sens des dispositions du Règlement Général de l'AMF.

MÉDIATION AMF

L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent, lorsque l'investisseur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre le litige directement avec le CCF selon les modalités de réclamation prévues dans les présentes Conditions Générales de Banque (voir page 45 « Traitement des Réclamations et Médiation »).

FRAIS

Vous êtes tenu au paiement de tous frais, figurant notamment dans nos Conditions Tarifaires, et taxes occasionnées par le fonctionnement et l'administration du compte, la transmission et l'exécution de vos ordres, ainsi que par le service de conservation de Titres Financiers que nous assurons. Les frais de tenue de compte et les droits de garde sont prélevés sur votre compte de dépôt.

GARANTIES

Le mécanisme de garantie des titres (appelée aussi garantie des investisseurs) mis en œuvre par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution a pour objet d'indemniser, jusqu'à 70 000 €, la créance résultant de l'indisponibilité des Titres Financiers déposés auprès d'un établissement financier, si celui-ci n'est plus en mesure de les restituer, et non de garantir la valeur de ces instruments.

CLÔTURE ET TRANSFERT DU COMPTE DE TITRES

Vous pouvez à tout moment nous demander de clôturer ou de transférer votre Compte de Titres. Nous pouvons également prendre l'initiative de la clôture. Nous vous en informerons 8 jours calendaires auparavant par lettre recommandée avec avis de réception sauf si notre décision est motivée par le non-respect des engagements que vous avez pris au titre de la convention de Compte de de Titres et de Services.

La clôture du compte ou son transfert ont pour conséquence, s'il y a lieu, la révocation du mandat d'administration des Titres Financiers nominatifs inscrits au compte, et le cas échéant, la résiliation automatique du mandat de gestion confié à la Banque, et en tout état de cause mettent fin à la possibilité de passer des ordres.

Ainsi la clôture entraîne la cessation de toutes les opérations effectuées sur le compte à l'exception de celles en cours d'exécution au jour de la clôture et non définitivement dénouées, dont nous assurerons le dénouement. Nous pourrons conserver tout ou partie des Titres Financiers inscrits en compte jusqu'à ce complet dénouement afin d'en assurer la couverture.

Vous devrez nous donner dans les meilleurs délais toutes instructions nécessaires aux fins d'assurer le transfert de vos Titres Financiers et espèces sur des comptes tenus auprès d'un autre établissement. Ce transfert ne pourra être réalisé qu'à condition que vous ne soyez redevable à notre égard d'aucune somme ou Titre Financier.

OUVRIR UN PEA OU UN PEA-PME

Le Plan d'Épargne en Actions (PEA) et le Plan d'Épargne en Actions destiné au financement des Petites et Moyennes Entreprises et des Entreprises de Taille Intermédiaire (PEA-PME), également désigné PEA « PME-ETI », sont des produits d'épargne réglementée qui vous permettent de constituer un portefeuille d'actions ou de titres assimilés éligibles tout en bénéficiant, sous certaines conditions (notamment absence de retrait pendant au moins 5 ans) et hors cas particuliers, d'une exonération d'impôt sur le revenu au titre des gains réalisés sur le plan (dividendes et plus-values).

Les principales caractéristiques des plans sont détaillées dans le tableau ci-après.

Les deux types de plans sont cumulables (sous réserve que la somme totale versée sur ces deux plans ne dépasse pas 225 000 €) et fonctionnent de la même manière sauf en ce qui concerne le plafond des versements et les titres éligibles.

Chaque plan donne lieu à l'ouverture simultanée d'un Compte de Titres et d'un compte-espèces qui lui est associé. Ce compte espèces ne pourra être alimenté que depuis un compte de dépôt ouvert auprès du CCF.

La date d'ouverture du plan correspond à celle du premier versement, indépendamment de la date de signature du contrat. Vous êtes libre de réaliser vos versements selon les montants et périodicités qui vous conviennent, mais le cumul de vos versements ne doit pas excéder le plafond autorisé au titre de chaque type de plan et tenir compte de la règle du cumul des plafonds en cas de détention d'un PEA et d'un PEA-PME.

Le compte-espèces enregistre, au crédit :

- les versements en numéraire que vous effectuez,
- le montant des fruits en espèces que procurent les valeurs inscrites au Compte de Titres,
- les remboursements,
- ainsi que le prix de cession de ces valeurs et les éventuelles soultes reçues dans le cadre d'opérations d'échanges sous réserve de l'éligibilité des titres à recevoir.

Au débit de ce compte sont portés :

- le montant des souscriptions ou acquisitions des Titres Financiers,
- le montant des retraits en espèces,
- les frais, taxes (prélèvements sociaux inclus), droits et commissions afférents au fonctionnement du plan (à l'exclusion des frais de tenue de compte et droits de garde qui sont débités sur votre compte de dépôt CCF).

Le compte-espèces n'est pas rémunéré et ne peut présenter un solde débiteur. Vous devez donc vous assurer de disposer des espèces suffisantes permettant notamment de couvrir les frais liés à votre plan et à l'exécution de vos ordres (frais, droits commissions et taxes inclus). Tout achat à découvert est interdit. Vous ne pouvez pas réaliser d'OSRD dans le cadre du plan.

Vous ne pouvez investir les espèces figurant au compte-espèces que dans des Titres Financiers éligibles qui devront être inscrits au Compte de Titres de votre plan (à l'exclusion des frais de tenue de compte et droits de garde qui sont débités sur votre compte de dépôt CCF).

Les dispositions spécifiques relatives aux PEA et PEA-PME sont développées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte de Titres et dans les Conditions Particulières du PEA -PEA-PME. Nous vous invitons à vous y référer pour de plus amples informations.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES

	PEA	PEA-PME
Régime	Le PEA est notamment régi par les articles L. 221-30 à L. 221-32 et D221-109 et suivants du Code monétaire et financier et les articles 150-0 A, 150-0 D, 157, 200 A et 1765 du Code général des impôts	Le PEA-PME est notamment régi par les articles L. 221-32-1 à L. 221-32-3 et suivants du Code monétaire et financier et les articles 150-0 A, 150-0 D, 157,200 A et 1 765 du Code général des impôts.
Qui peut souscrire ?	• Une personne physique majeure fiscalement domiciliée en France. • Une personne physique majeure rattachée au foyer fiscal d'un contribuable.	Une personne physique contribuable et fiscalement domiciliée en France.
Combien de plans pouvez-vous détenir ?	Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul PEA tous établissements confondus. (Principe d'unicité) Une même personne peut détenir un PEA et un PEA-PME dans le même établissement ou dans des établissements distincts. Chaque époux ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité soumis à une imposition commune ne peut détenir qu'un seul PEA-PME.	Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul PEA-PME tous établissements confondus. (Principe d'unicité) Une même personne peut détenir un PEA et un PEA-PME dans le même établissement ou dans des établissements distincts. Chaque époux ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité soumis à une imposition commune ne peut détenir qu'un seul PEA-PME (soit au maximum deux PEA-PME par foyer fiscal).
Dépôt initial	150 €	150 €
Plafond de versement	• 150 000 € pour une personne physique majeure fiscalement domiciliée en France sous réserve du respect de la règle du cumul des versements, soit pour les personnes détenant un PEA et un PEA-PME, sous réserve des versements déjà réglés sur le PEA-PME la somme des versements sur ces deux plans ne peut excéder 225 000 €. • 20 000 € pour une personne physique majeure rattachée au foyer fiscal d'un contribuable fiscalement domicilié en France. En cas de dépassement du plafond ou de non-respect de la règle de cumul des plafonds susvisée, le titulaire du plan s'expose à la clôture de son plan et à une amende fiscale.	225 000 €* sous réserve de la règle du cumul des versements soit pour les personnes détenant un PEA et un PEA-PME, sous réserve des versements déjà réalisés sur le PEA, la somme des versements sur ces deux plans ne peut excéder 225 000 €. En cas de dépassement du plafond ou de non-respect de la règle de cumul des plafonds susvisée, le titulaire du plan s'expose à la clôture de son plan et à une amende fiscale.
Principaux Titres éligibles	Article L.221-31 du Code monétaire et financier pour les PEA	Article L.221-32-2 du Code monétaire et financier pour les PEA-PME
Clôture obligatoire	• tout retrait avant 5 ans sauf retrait dit Dutreil (création reprise d'entreprises sous certaines conditions) ou retraits dits pour accidents de la vie (licenciement, retraite anticipée, invalidité 2e ou 3e catégorie) • non-respect d'une des conditions du fonctionnement (par exemple dépassement du plafond des versements), • décès du titulaire, • transfert du domicile fiscal du titulaire hors de France dans un État ou un territoire non coopératif, • après 5 ans, retrait de la totalité des sommes ou valeurs et conversion des capitaux en rente viagère.	
Durée	Illimitée.	

**Sous réserve des versements déjà réalisés sur un PEA pour les personnes détenant un PEA et un PEA-PME, la somme des versements sur ces deux plans ne peut dépasser 225 000 €.*

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous veillons à assurer la protection de vos données personnelles.

Les développements ci-après vous renseignent sur les conditions dans lesquelles le CCF, en sa qualité de responsable de traitement, au sens de la réglementation applicable, collecte, traite, conserve, archive et supprime vos données personnelles. Ils vous informent également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Les orientations du CCF relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa Politique des données personnelles disponible sur ccf.fr ou sur demande en agence.

LES DONNÉES PERSONNELLES TRAITÉES PAR LE CCF

Quels sont les types de données personnelles traitées par le CCF ?

Sont principalement traitées, dans le cadre de notre relation contractuelle ou commerciale, notamment les catégories de données personnelles suivantes :

- données d'identification : nom, date et lieu de naissance, numéro de carte d'identité, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, fonction, nationalité et signature, numéro fiscal,
- données personnelles liées au fonctionnement des produits et services, générées notamment lors de l'utilisation des services en ligne,
- données personnelles provenant d'informations publiques (partie publique des réseaux sociaux par exemple) dans le respect des réglementations,
- données personnelles inférées ou calculées par le CCF (évaluation d'un risque crédit par exemple).

Les informations relatives aux cookies ou autres traceurs de connexion sont consultables dans notre Politique Cookies disponible sur le site ccf.fr.

Comment obtenons-nous les données personnelles vous concernant ?

Nous collectons les données personnelles vous concernant directement auprès de vous, en fonction notamment du type de produit ou de service que nous vous fournissons, aussi nous pouvons collecter indirectement vos données personnelles depuis les sources suivantes :

- des publications ou bases de données mises à sa disposition par les autorités,
- des tiers, tels que des organismes de prévention de la fraude,
- des partenaires commerciaux et avec lesquels le CCF a un lien contractuel.

Pour quelles raisons collectons-nous vos données personnelles ?

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, le CCF collecte vos données personnelles et met en œuvre des traitements respectant les droits de ses Clients sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, pour respecter ses obligations légales et règlementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes.

Pour en savoir plus sur les motifs qui justifient le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à notre Politique des données personnelles présente sur le site ccf.fr ou sur demande en agence.

Quelle est la durée de conservation de vos données ?

Nous avons défini des règles précises en matière de durées de conservation de vos données personnelles. Pour déterminer ces durées, nous prenons en compte les différentes finalités pour lesquelles sont collectées ces données, les personnes concernées par la collecte et réglementaires. Celles-ci n'excèdent pas ce qui est strictement nécessaire à la bonne exécution du traitement. Les principales durées de conservation des données personnelles sont précisées dans notre Politique des données personnelles.

Qui sont les destinataires de vos données personnelles traitées par le CCF ?

Vos données peuvent être communiquées aux sociétés membres du Groupe CCF, à leurs prestataires, aux partenaires et sous-traitants du Groupe CCF ainsi qu'aux autorités administratives ou judiciaires lorsque cette communication est nécessaire à l'exécution du contrat ou après votre accord ou autorisée par la loi.

Le CCF n'est pas responsable des traitements de vos données personnelles que vous avez pu autoriser auprès de tiers et qui ne sont pas partagés avec lui tels que par exemple les applications d'agrégation de compte bancaire ou les réseaux sociaux. Il vous appartient de vous référer aux Politiques de protection des données de ces tiers pour vérifier les conditions des traitements réalisés ou exercer vos droits au titre de ces traitements.

LES OBJECTIFS DES TRAITEMENTS

Les données personnelles collectées seront utilisées notamment pour assurer l'ouverture et la gestion des produits et services souscrits, la gestion du risque opérationnel et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude fiscale, la détection et prévention de la corruption, la prévention des impayés, la réalisation de sondages et d'enquêtes de satisfaction, la réalisation d'études statistiques, la gestion, prévention et détection de la fraude, le profilage et la gestion des plateformes Internet. Un niveau de détail plus fin de ces finalités est indiqué dans notre Politique des données personnelles.

LES MESURES DE SÉCURITÉ

Le CCF prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient modifiées, supprimées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le CCF choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en termes de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

Pour sécuriser les transferts hors de l'Union européenne, le CCF peut par exemple mettre en place des clauses contractuelles types définies par la Commission européenne afin d'encadrer les flux. Ces clauses seront accompagnées de mesures complémentaires, techniques de sécurité informatique et organisationnelles.

VOS DROITS

Vous disposez sur vos données de droits dédiés tels qu'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement, de portabilité de vos données personnelles et de retirer votre consentement notamment à des fins de prospection commerciale. Vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre décès, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier électronique à l'adresse dpo@ccf.fr ou par courrier à l'attention du CCF - Délégué à la protection des Données - 103, rue de Grenelle - Paris 75007.

Nous vous informons qu'au cas où il existerait un doute légitime sur votre identité, nous sommes susceptibles de vous demander des informations supplémentaires afin de vous identifier.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL à l'adresse suivante : Commission nationale de l'informatique et des libertés - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris CEDEX 07.

Pour de plus amples renseignements concernant les conditions et modalités de l'exercice de vos droits, nous vous invitons à consulter la Politique des données personnelles disponible sur : https://www.ccf.fr/protection-des-donnees

PERSONNALISATION DE NOTRE RELATION BANCAIRE

Le CCF peut être amené à conduire des actions d'optimisation de la relation bancaire en analysant vos données collectées, afin notamment de vous proposer des produits et services qui correspondent à vos attentes et vos besoins.

Par ailleurs, le CCF peut être amené à réaliser des opérations automatisées d'évaluation dont les résultats ne seront qu'un support à la décision définitivement prise à l'issue d'une intervention humaine. C'est le cas par exemple en matière d'octroi de crédits.

PROSPECTION COMMERCIALE

Le CCF ne peut vous prospecter par voie électronique qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable. Ce consentement peut être retiré à tout moment en vous rendant sur votre « Espace Client CCF » ou en vous adressant à votre conseiller.

Par exception, sauf opposition de votre part, le CCF pourra être amené à vous adresser des offres de produits et services dès lors qu'ils sont similaires à ceux que vous avez déjà souscrits en se fondant sur l'intérêt légitime que pourrait avoir le CCF à vous adresser de telles offres.

Vous pouvez toutefois exercer votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant dans la communication ou depuis votre « Espace Client CCF » de banque en ligne.

Nous vous informons que vous pouvez à tout moment vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

TRAITEMENTS PARTICULIERS MIS EN ŒUVRE PAR LE CCF

Dans les cas où le CCF aurait recours à des systèmes de vidéoprotection, vous êtes informé que ces images font l'objet d'un enregistrement et d'une conservation et qu'elles peuvent mener à votre identification.

Par ailleurs, vous êtes informé que, de manière exceptionnelle et après une information préalable, les conversations que vous pouvez avoir avec le CCF peuvent être enregistrées notamment à des fins de formation, d'évaluation ou d'amélioration de la qualité des services fournis.

En cas d'utilisation par le CCF de techniques permettant d'identifier des personnes à partir de ses caractéristiques physiques, biologiques voire comportementales, nous prendrons les mesures nécessaires pour limiter au minimum les risques pour votre vie privée. Nous vous informerons séparément de la mise en place de ce traitement.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE BANCAIRE

Dans le cadre de ses obligations légales et réglementaires en matière de lutte contre la fraude bancaire (L. 521-6-1 du Code monétaire et financier), le CCF participe au dispositif national de prévention de la fraude mis en œuvre par la Banque de France.

À ce titre, certaines données relatives aux comptes bancaires et coordonnées bancaires (notamment les IBAN) peuvent être transmises, ou consultées dans le fichier national des comptes signalés pour risque de fraude (FNC-RF) tenu par la Banque de France, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Ce traitement a pour finalité de permettre la prévention, la détection et la limitation des opérations frauduleuses, ainsi que la sécurisation des services de paiement. Les données traitées dans ce cadre sont accessibles aux seuls acteurs habilités conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables et sont conservées selon les durées prévues par ces dispositions.

L'inscription dans ce fichier n'emporte, à elle seule, ni blocage des opérations ni clôture du compte.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles, les personnes concernées disposent de droits sur leurs données, qu'elles peuvent exercer selon les modalités et dans les limites précisées dans la politique de protection des données disponible sur le site Internet du CCF.

DISPOSITION COMPLÉMENTAIRE

En cas de contradiction entre les présentes dispositions et la Politique des données personnelles, les stipulations de la Politique des données personnelles s'appliqueront.

NOS AGRÉMENTS

Les activités du CCF sont soumises à l'agrément de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR ») en qualité :

• d'établissement de crédit

• et en tant que prestataire de services d'investissement, s'agissant des activités suivantes :

- réception et transmission d'ordres pour compte de tiers,

- tenue de compte-conservation,

- exécution d'ordres pour compte de tiers,

- gestion de portefeuille pour compte de tiers,

- conseil en investissement.

Les agréments sont consultables sur le site de la Banque de France ou en écrivant à : ACPR - Direction des Agréments, des Autorisations et de la Réglementation - 40.2785 - 75049 Paris Cedex 01.

Le CCF est soumis au contrôle de l'ACPR en ce qui concerne le respect des dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables en tant qu'établissement de crédit et intermédiaire en assurances, ainsi qu'à l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») et l'ACPR en sa qualité de prestataire de services d'investissement.

Le CCF est en effet aussi courtier en assurances. En cette qualité, il est notamment soumis aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances concernant la garantie financière et la responsabilité civile professionnelle.

Il est enregistré au Registre des intermédiaires en assurance tenu par l'ORIAS, sous le n° 07030182 (vérifiable auprès de l'ORIAS - 1 rue Jules Lefebvre - 75331 Paris Cedex 09 - www.orias.fr). Contact ACPR en matière d'assurances : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

CCF - Société Anonyme au capital de 147 000 001 €, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257 - Siège social : 103 rue de Grenelle - 75007 Paris. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 030 182 (www.orias.fr). N° TVA intracommunautaire : FR 60 315769257

LA GARANTIE DE VOS DÉPÔTS ET DE VOS TITRES

Vos dépôts sont protégés jusqu'à 100 000 € et vos titres le sont jusqu'à 70 000 €, quel que soit le nombre de comptes ouverts (cf. annexe VIII).

Pour rappel, les livrets A, livrets de développement durable et solidaire (LDDS) et livrets d'épargne populaire ouverts chez nous sont garantis en totalité par l'État, indépendamment du présent mécanisme de garantie des dépôts. Les sommes placées sur ces livrets ne sont donc pas décomptées du plafond de 100 000 €.

Les conditions et modalités d'indemnisation sont disponibles auprès du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution 65 rue de la Victoire - 75009 Paris. www.garantiedesdepots.fr

POUR NOUS CONTACTER

Pour vos demandes d'informations, le service de Messagerie Sécurisée est à votre disposition sur notre site Internet.

Si vous rencontrez une difficulté dans le fonctionnement de votre compte ou services de paiements, vous pouvez contacter votre agence, par tout moyen.

ATTENTION
Vous ne devez pas utiliser votre Messagerie Sécurisée pour transmettre vos instructions pour la réalisation de vos opérations, ni pour archiver vos documents.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

VOS INTERLOCUTEURS

En cas de difficulté ou de litige relatif aux services qui vous ont été fournis ou à l'exécution des contrats que vous avez conclus avec le CCF, nous mettons à votre disposition un dispositif de traitement des réclamations et de médiation.

D'abord et en priorité, rapprochez-vous de votre agence CCF.

Particulièrement attentifs à vous apporter un service de qualité, votre conseiller habituel ainsi que le Directeur de votre agence sont les plus à même pour répondre à votre réclamation.

- directement en rendez-vous,
- par messagerie sécurisée dans votre « Espace Client CCF » - rubrique « Mon Conseiller »,
- par courrier,
- par téléphone,
- par Internet : ccf.fr rubrique « Aide et contacts », Formulaire de réclamation - CCF

Si le désaccord persiste, adressez-vous alors la Direction Expérience Client du CCF qui procèdera à une nouvelle analyse de votre demande.

- par courrier :
  CCF - Direction Expérience Client,
  103 Rue de Grenelle - 75007 Paris
- par Internet : ccf.fr, rubrique « Aide et contacts », Formulaire de réclamation - CCF

Par téléphone : 0 800 215 915 Service & appel gratuits (1)

(1) Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Numéro vert gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine.

Le suivi de votre réclamation :

Les délais sont calculés à compter de l'envoi de votre première réclamation, le cachet de la poste faisant foi.

- un accusé de réception sous 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation,
- une réponse communiquée dans un délai de 15 jours et au maximum 35 jours pour les réclamations relatives aux services de paiements,
- 2 mois dans tous les autres cas,
- une lettre d'attente vous est adressée si la situation le nécessite.

En dernier recours, le Médiateur compétent

Si vous êtes un client particulier et si la réponse définitive apportée par la Banque ne vous convient pas, ou en l'absence de réponse dans les délais précités, vous pouvez saisir gratuitement de préférence par voie électronique l'un des Médiateurs ci-dessous selon son domaine de compétence :

Le Médiateur de la FBF (Fédération Bancaire Française)

Litiges concernant les services et produits bancaires tels que : opérations de banque (gestion de compte, service de paiement, crédits), produits d'épargne, commercialisation d'un contrat d'assurance...

Par voie électronique sur le site : www.lemediateur.fbf.fr

Par courrier : le Médiateur de la FBF - CS 151 - 75422 Paris Cedex 09

Le Médiateur de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers)

Litiges concernant les produits d'investissement tels que : gestion de portefeuille titres, transmission et exécution d'ordres de bourse, OPC (Organisme de Placement Collectif), Fonds Commun de Placements, tenue de comptes-titres et PEA, épargne salariale...

Par voie électronique sur le site : www.amf-france.org

Par courrier : Autorité des Marchés Financiers

Le Médiateur - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Vous avez la possibilité d'engager une action judiciaire à tout moment.

ANNEXES

VOTRE COMPTE

- **ANNEXE I** Fiscalité de votre compte p. 48
- **ANNEXE II** Votre carte p. 48
- **ANNEXE III** Apple Pay p. 52
- **ANNEXE IV** Google Pay p. 54
- **ANNEXE V** CCF moyen de paiements p. 56

L'ÉPARGNE BANCAIRE

- **ANNEXE VI** Vérifications préalables à l'ouverture du Livret A (prochainement étendues à l'ensemble des produits d'épargne règlementée) p. 65
- **ANNEXE VII** Le Compte d'Épargne-Logement et le Plan d'Épargne-Logement p. 66

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- **ANNEXE VIII** Formulaire d'informations sur la protection des dépôts p. 71
- **ANNEXE IX** Notice d'information relative aux contrats conclus suite à un acte de démarchage bancaire ou financier et/ou au moyen de vente à distance p. 72
- **ANNEXE X** Lexique des services liés à votre compte p. 73
- **ANNEXE XI** Formulaire de rétractation p. 75

ANNEXE I : FISCALITÉ DE VOTRE COMPTE

RESPONSABILITÉ FISCALE

Il vous appartient de satisfaire à l'ensemble de vos obligations d'ordre fiscal concernant notamment le dépôt des déclarations ou de tout document rendu obligatoire par la réglementation fiscale ainsi qu'au paiement de l'ensemble des impôts et taxes dont vous pourriez être redevable (impôt sur le revenu, impôt sur la fortune immobilière, droits de succession, prélèvements sociaux, etc.).

L'ouverture, la détention, le fonctionnement et la clôture d'un compte peuvent avoir pour vous des implications fiscales qui dépendent de plusieurs facteurs, sans toutefois s'y limiter, tels que le lieu de votre domicile, votre lieu de résidence, votre citoyenneté ou le type d'actifs détenus.

Les législations fiscales de certains pays/territoires peuvent avoir une portée extraterritoriale et ce, quel que soit votre lieu de domicile, de résidence ou votre citoyenneté.

Il vous est recommandé de vous rapprocher d'un conseil indépendant afin d'obtenir les conseils juridiques et fiscaux appropriés. Vous reconnaissez et acceptez que, s'agissant des obligations fiscales vous incombant, la Banque n'encourt aucune responsabilité.

IMPRIMÉ FISCAL UNIQUE (IFU)

Conformément à la réglementation fiscale en vigueur et sauf cas particuliers, la Banque adressera à l'administration fiscale annuellement, un Imprimé Fiscal Unique (IFU). Ce document retranscrit, sur la base des informations que vous aurez communiquées à la Banque, les opérations sur valeurs mobilières ainsi que les revenus de capitaux mobiliers qui vous ont été distribués. Ces informations devront, le cas échéant, être reprises lors du dépôt de votre déclaration d'Impôt sur le Revenu en France. Un exemplaire de ce document vous sera donc également adressé afin de vous aider dans vos démarches déclaratives auprès des impôts.

NORME COMMUNE DE DÉCLARATION

En application de la législation en vigueur résultant de la Directive 2014/107/UE du Conseil du 9 décembre 2014 en ce qui concerne l'échange automatique et obligatoire d'informations dans le domaine fiscal, et des conventions conclues par la France permettant un échange automatique d'informations à des fins fiscales, la Banque doit transmettre aux autorités fiscales françaises, pour transmission aux autorités fiscales étrangères concernées, certaines informations concernant les comptes financiers déclarables des Clients ayant leur domicile fiscal hors de France dans un État de l'Union européenne ou dans un État avec lequel un accord d'échange automatique d'informations est applicable.

Ces informations, qui seront transmises sur une base annuelle sous format informatique, concernent notamment le pays/territoire de résidence fiscale, le numéro d'identification fiscale, et tout revenu de capitaux mobiliers ainsi que les soldes des comptes financiers déclarables.

Vous devez informer la Banque de tout changement de circonstances affectant le statut de votre résidence fiscale sous 30 jours et lui communiquer à cette fin un formulaire « d'Auto-certification de la résidence fiscale Personne Physique » dans un délai de 60 jours. Ce formulaire est disponible auprès de votre agence CCF.

Pour plus de détails, vous êtes invité à consulter le Portail OCDE dédié à l'échange automatique d'informations à des fins fiscales ou le site Internet de la Banque.

FATCA

En application de l'accord intergouvernemental signé entre la France et les États-Unis le 14 novembre 2013 pour l'application de la réglementation américaine « Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) », la Banque doit, sur une base annuelle sous format informatique, transmettre à l'administration fiscale française, pour transmission à l'administration fiscale américaine (Internal Revenue Service, « IRS »), certaines informations concernant les comptes financiers déclarables détenus par les Clients « US Person ».

Dans ce cadre, la Banque doit s'assurer de votre statut fiscal au regard de cette réglementation et peut être amenée à travers la complétion d'une auto-certification de conformité fiscale à vous demander la production de certains justificatifs le cas échéant. Ces éléments doivent être communiqués avant toute ouverture de compte.

Vous devez informer la Banque de tout changement de circonstances affectant le statut de votre résidence fiscale sous 30 jours et lui communiquer à cette fin un formulaire « d'Auto-certification de la résidence fiscale Personne Physique » dans un délai de 60 jours. Ce formulaire est disponible auprès de votre agence CCF. En cas de doute sur votre statut et en l'absence de fourniture de votre part de la documentation requise, la Banque considérera que vous répondez à la qualification d' « US Person » devant, à ce titre, faire l'objet d'une déclaration auprès de l'administration fiscale. Vous vous engagez à informer la Banque de tout changement susceptible de modifier votre statut au regard de la réglementation FATCA et à lui transmettre tous les documents requis.

La réglementation QI a été mise en place en 2001 par l'IRS (Internal Revenue Service - administration fiscale américaine).

Dans le cadre de cette réglementation, les institutions financières non américaines peuvent conclure un accord avec l'IRS (dit « QI Agreement ») pour faciliter l'application des taux réduits de retenue à la source sur les revenus de source US perçus par leurs Clients non américains en application des conventions fiscales internationales.

Cet accord lève notamment la contrainte pesant sur les institutions financières étrangères s'agissant du transfert systématique des données nominatives concernant leurs Clients « non-US Person » aux sous-dépositaires américains, en charge généralement de l'application des retenues à la source ou à l'IRS.

En application de cette réglementation, vous devez communiquer à la Banque votre (vos) pays/territoire(s) de résidence fiscale et compléter si nécessaire les formulaires de l'administration fiscale américaine.

ANNEXE II : VOTRE CARTE

Vous êtes titulaire du compte sur lequel est émise la carte. Cette carte peut être émise à votre nom ou à celui de votre mandataire. Vous et votre mandataire, en tant que titulaire de la carte, vous engagez à respecter les dispositions ci-après.

Chaque carte de notre offre permet d'effectuer des retraits. Elle peut également être une carte de paiement :

- prépayée,
- à débit immédiat : vos retraits et vos paiements sont alors débités du compte dès leur exécution,
- à débit différé : vos retraits sont alors débités du compte dès leur exécution ; vos paiements effectués entre le 21 du mois précédent et le 20 du mois en cours sont débités le dernier jour ouvrable du mois en cours,
- à autorisation systématique : votre compte est débité directement et intégralement après vérification automatique et systématique du solde disponible sur votre compte.

Toutes les cartes émises portent uniquement la marque VISA.

La délivrance de votre carte

Sur demande, vous ou votre mandataire pouvez obtenir une carte, qui reste notre propriété.

En cas de refus, nous pourrons vous donner les motifs de notre décision. Votre carte est personnelle et vous seul êtes autorisé à l'utiliser.

Vous ne devez jamais :

- utiliser votre carte à titre professionnel,
- la prêter ni vous en déposséder,
- y apporter une quelconque altération qui risquerait d'entraver son fonctionnement ou celui du terminal de paiement, ou du distributeur automatique.

L'UTILISATION DE VOTRE CARTE

Avec votre carte vous pouvez retirer des espèces sur un distributeur automatique ou dans un établissement affichant la marque de votre carte.

Si votre carte est de paiement, vous pouvez également :

- payer en face-à-face ou à distance si la marque de votre carte est proposée par le bénéficiaire du paiement, qui est le commerçant ou prestataire de services,
- pré-autoriser un paiement,
- transférer des fonds (tels que des chargements ou rechargements de portefeuilles numériques ou des transferts (sauf cartes prépayées)) vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds,
- recevoir des transferts de fonds (sauf cartes prépayées) de certains professionnels ou particuliers,
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le réseau Visa apposée sur votre carte,
- vous faire rembourser d'un paiement,
- obtenir du quasi-cash (jetons de casinos, enjeux de courses hippiques et devises) en contrepartie d'un retrait immédiat sur votre compte.

À NOTER
Si les limites du plafond d'autorisation sont atteintes, l'opération risque d'être refusée. Les plafonds d'autorisation sont disponibles dans les conditions prévues aux Conditions Particulières.

ATTENTION
Veillez à ne pas utiliser un terminal de paiement ou un distributeur automatique si son dysfonctionnement vous est signalé.

Si votre carte fonctionne avec un débit différé de vos paiements, certaines situations (incident de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie…), cumul des paiements dépassant les limites fixées, mesure d'incapacité, décès, clôture du compte) peuvent nécessiter de débiter immédiatement les paiements. Vous en serez informé par tout moyen.

Les transferts de fonds, les opérations de quasi-cash et les retraits d'espèces sont également débités immédiatement de votre compte, y compris s'il s'agit d'une carte à débit différé.

Si la carte est émise au nom de votre mandataire, vous êtes chacun responsable de la totalité des conséquences financières liées à l'utilisation de la carte, jusqu'à sa restitution.

VOS OPÉRATIONS EN DEVISE

En cas de paiement par carte dans une devise différente de celle du compte, le taux de conversion retenu est fixé par le système qui le traite, dans les conditions précisées dans les Conditions Tarifaires.
Après réception de votre ordre de paiement, nous vous informerons des frais de conversion monétaire et du taux de change applicables à votre paiement par carte ou à votre retrait, réalisé dans une devise autre que l'euro. Vous convenez de recevoir cette information par notification sur votre messagerie de banque à distance.

COMMENT VALIDER VOTRE PAIEMENT OU VOTRE RETRAIT ?

Vous consentez au paiement ou retrait et nous donnez mandat de débiter le compte soit :

- en composant votre code confidentiel ou un code d'authentification,
- en introduisant simplement votre carte dans un terminal de paiement, un distributeur automatique,
- en maintenant votre carte ou votre téléphone devant la borne de paiement en mode « sans contact »,
- en transmettant les numéros figurant sur votre carte directement ou via un portefeuille numérique,
- en signant le ticket de paiement,
- ou en utilisant la biométrie.

Par ces validations, votre paiement ou retrait est autorisé, et devient irrévocable (sauf cas d'oppositions légales).

Si votre carte permet les paiements « sans contact », vous pouvez payer jusqu'à 50 € sans devoir composer votre code confidentiel. Par mesure de sécurité, les paiements successifs sont limités à 150 €. Au-delà, vous devrez utiliser votre carte au moins une fois, en composant son code confidentiel avant de pouvoir à nouveau l'utiliser en mode « sans contact » pour éviter que le paiement « sans contact » suivant ne soit refusé. Vous pouvez désactiver ou réactiver ce service à tout moment, sur votre espace de banque en ligne ou dans nos agences.

À NOTER
Un différend commercial entre vous et le bénéficiaire du paiement ne peut justifier un refus de paiement.

VOTRE CODE CONFIDENTIEL

Comme votre carte, son code confidentiel vous est personnel. Vous devez le conserver confidentiel et le composer en toute discrétion. Vous ne devez JAMAIS le communiquer ni l'inscrire sur votre carte ou sur tout autre document. Si vous composez successivement 3 fois un code erroné, votre carte sera bloquée voire capturée.

ATTENTION
Vous êtes responsable de la conservation de votre carte, de ses données et de votre code.

COMMENT VOUS PROTÉGER DE LA FRAUDE ?

Nous vous recommandons ces services gratuits :

LE BLOCAGE TEMPORAIRE DE VOTRE CARTE

Afin de la mettre en veille provisoirement (lorsque vous craignez de l'avoir égarée ou le temps d'une hospitalisation par exemple), vous pouvez bloquer temporairement votre carte. Seuls les paiements interrogeant le serveur d'autorisation de la banque sont bloqués lorsque ce service est activé.

LE BLOCAGE HORS EUROPE

Vous pouvez activer le service « blocage hors Europe » pour empêcher les retraits et les paiements par carte en magasin de proximité, effectués hors d'Europe et sans la saisie de votre code confidentiel. Vos paiements et retraits réalisés par piste, ou sans interrogation du serveur d'autorisation de la banque ainsi que les paiements réalisés par Internet (quelle que soit la localisation du site Internet sur lequel se fait le paiement) ne sont pas bloqués par l'activation de ce service.
Vous pouvez activer ou désactiver cette option à tout moment sur votre « Espace Client CCF ».

LA PROTECTION INTERNET

La protection Internet vous permet de bloquer l'usage des données de votre carte (n°, cryptogramme) pour la réalisation de paiements sur les sites Internet.

Vous pouvez activer ou désactiver cette option à tout moment sur votre « Espace Client CCF ».

Les paiements par téléphone ou sur formulaire papier, les secteurs d'activité hôtelière, des chemins de fer, du transport par bus, des opérateurs téléphoniques, des assurances, des établissements de paiement ainsi qu'EuropAssistance France (liste valable au 1er janvier 2024) ne sont pas bloqués par ce service.

SECURPAY

Securpay est un service vous permettant de réaliser vos paiements à distance (par téléphone ou sur Internet) en créant une carte de paiement virtuelle dont les données se substituent à celles de votre carte bancaire réelle. Les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les modalités d'accès et utilisation propres au service Securpay. Les autres conditions de fonctionnement de la carte de paiement à laquelle est associée votre carte de paiement virtuelle continuent de produire leurs effets. Vous conservez ainsi notamment les services d'assistance et d'assurance liés à votre carte de paiement.

Accès au service - Ce service est accessible par le biais de votre « Espace Client CCF » sur le site Internet ccf.fr ou via l'application mobile « Mes Comptes CCF » sur votre smartphone. Les conditions financières du service sont fixées dans la brochure tarifaire des particuliers disponible sur le site ccf.fr ou dans votre agence CCF.

Utilisation du service – La carte de paiement virtuelle permet de régler des achats de biens ou de services réalisés à distance auprès de commerçants ou prestataires de services affichant la marque « Visa ». En communiquant et validant le numéro de la carte virtuelle, vous donnez votre consentement à la réalisation de l'opération de paiement.

Ladite opération de paiement est débitée du compte associé à la carte de paiement à laquelle Securpay est adossé.

La carte de paiement virtuelle ne doit pas être utilisée sur les sites exigeant la présentation de votre carte physique ayant servi lors du paiement en ligne pour bénéficier de votre bien ou service. L'utilisation d'un numéro de carte virtuelle pour ce type d'achat ne vous permettrait pas de bénéficier du bien ou service acheté.

Création d'une carte virtuelle via Securpay et paiement – Pour générer une carte de paiement virtuelle, vous devez accéder au service « Securpay », après vous être authentifié sur votre application « Mes Comptes CCF » ou dans votre « Espace Client CCF » sur ccf.fr. Vous sélectionnez la carte bancaire CCF à laquelle vous souhaitez adosser votre carte virtuelle Securpay. Puis, vous choisissez : le montant à créditer sur votre carte virtuelle (dans la limite des plafonds de paiement de votre carte réelle) et la date limite de validité de votre carte virtuelle. Un numéro de carte virtuelle est généré dans votre « Espace Client CCF » sécurisé.

Vous pouvez le copier et ainsi le renseigner au moment de votre paiement sur le site e-commerçant, dans la zone dédiée aux données de carte bancaire. L'opération de paiement devra ensuite être validée conformément aux modalités d'authentification requises lors d'un paiement réalisé au moyen d'une carte bancaire classique.

La carte de paiement virtuelle vous permet d'exécuter un paiement unique ou récurrent ; dans le dernier cas, vous devez adapter le montant et la durée de validité de votre carte virtuelle. Si le montant de votre carte virtuelle est supérieur à celui de votre paiement, le solde reste disponible sur votre carte virtuelle pour d'autres paiements jusqu'à la date limite de validité que vous avez choisie.

En cas de paiement en devises sur un site étranger, vous devez convertir le montant de votre achat en euros afin de générer votre carte virtuelle. Le montant d'une opération peut excéder de 2 % le montant maximum de votre carte virtuelle. Cette marge permet notamment d'absorber les fluctuations des taux de change. Les commissions liées au paiement à l'étranger s'appliquent dans les mêmes conditions qu'avec une carte réelle (consultez la brochure tarifaire en agence et sur le site Internet ccf.fr).

Responsabilité – comportement en cas de fraude – Le numéro de la carte virtuelle vous est attribué personnellement. Celui-ci doit demeurer secret et ne pas être divulgué à un tiers, à l'exception de la communication du numéro requise lors d'un paiement à distance. Vous êtes responsable le cas échéant des conséquences de cette divulgation. Vous devez donc, en cas

de captation par un tiers ou utilisation frauduleuse d'une carte virtuelle, signaler la fraude à votre agence CCF et procéder sans tarder à l'annulation de ladite carte virtuelle, sur votre « Espace Client CCF » ou en faisant la demande en contactant votre agence CCF pendant ses heures d'ouverture.

LE SERVICE DE MISE À JOUR DES DONNÉES DE VOTRE CARTE

Le service « Visa Account Updater », proposé et géré par Visa, vous permet de fluidifier vos parcours de paiement en ligne auprès de certains sites commerçants et applications mobiles sur lesquels vous avez déjà renseigné vos données de cartes bancaires Visa. Il vous évite d'avoir à saisir les nouvelles données de votre carte bancaire Visa quand celle-ci est renouvelée à échéance ou refabriquée de manière anticipée, et permet le maintien de vos paiements récurrents.

Si le commerçant a souscrit ce service auprès de Visa, il recevra, par le système de paiement Visa, les données de votre nouvelle carte dès que vous l'activerez.

Pour bénéficier de ce service, vous devez préalablement nous autoriser à communiquer au système de paiement Visa de manière cryptée, le numéro de votre carte bancaire actuelle et de votre prochaine carte, en faisant la demande auprès de votre agence CCF.

Si vous avez consenti à cette mise à jour automatique et souhaitez retirer votre consentement, il vous suffira d'en informer votre agence CCF.

En tout état de cause, si vous avez fait opposition sur votre carte avant son renouvellement ou si vous avez payé avec une carte virtuelle, le renouvellement automatique de ces données ne sera pas réalisé.

Si vous souscrivez au service Visa Account Updater, quelles informations personnelles sont collectées et utilisées ?

• votre numéro de compte de paiement,

• la date d'expiration de votre carte.

Finalités

Visa Account Updater permet aux commerçants en ligne et aux fournisseurs de portefeuilles numériques où vous avez enregistré votre carte de demander la mise à jour des informations de la carte, fournies à Visa par le CCF. Cela assure que les paiements récurrents ou automatiques, tels que les abonnements, ne soient pas perturbés par le changement des données de la carte. L'objectif est d'améliorer votre expérience en réduisant les déconvenues lors des paiements et en garantissant la continuité de vos services. Cela répond à des intérêts commerciaux légitimes en réduisant le nombre de transactions refusées.

Transferts internationaux

La base de données de Visa Account Updater est située aux États-Unis. Visa utilise des clauses contractuelles types approuvées pour s'assurer que les données personnelles sont adéquatement protégées lors de leur transfert hors de l'EEE, du Royaume-Uni ou de la Suisse vers des pays qui n'offrent pas un niveau adéquat de protection des données. Visa veillera à ce que tout transfert de données personnelles à l'extérieur de l'EEE, de la Suisse et du Royaume-Uni soit protégé conformément aux lois applicables sur la protection des données.

Vos droits

Vous pouvez vous désinscrire de ce service en contactant votre conseiller CCF à tout moment. Vous pouvez également exercer d'autres droits en matière de protection de la vie privée qui vous sont accordés par la loi applicable. Si vous rencontrez des problèmes avec un commerçant, identifiez des transactions non autorisées, veuillez contacter votre conseiller CCF. Des informations pertinentes sont également disponibles dans les conditions générales fournies avec votre carte Visa. Si vous pensez que vos informations personnelles ont été traitées en violation des lois applicables, vous pouvez déposer une plainte auprès du CCF émetteur de la carte, du Bureau mondial de la protection de la vie privée de Visa, ou d'une autorité de surveillance.

Durée de conservation

Vos informations personnelles sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les finalités mentionnées ci-dessus, et pour toute période supplémentaire requise ou autorisée par la loi. Si vous souhaitez demander la suppression de vos informations personnelles, veuillez contacter votre conseiller CCF ou adresser un courrier électronique à l'adresse dpo@ccf.fr ou par courrier à l'attention du CCF - Délégué à la protection des Données - 103, rue de Grenelle - 75007 Paris.

Nous contacter

Le CCF est votre point de contact principal pour discuter des mises à jour de vos informations de paiement. Vous pouvez également contacter Visa par e-mail à l'adresse : privacy@visa.com ou par courrier à : Global Privacy Office, Visa Europe Limited, 1 Sheldon Square, Londres, W2 6TT, Royaume-Uni. Pour plus d'informations sur la manière dont Visa utilise vos données, veuillez consulter l'avis de confidentialité mondial de Visa, disponible à l'adresse : https://www.visa.co.uk/legal/global-privacy-notice.html

EN CAS DE MISE EN OPPOSITION

Votre demande d'opposition doit être formulée par écrit. Si vous l'avez faite par oral, elle devra être confirmée au plus tôt car si elle est contestée, elle sera réputée avoir été faite à la date où nous aurons reçu cet écrit.

Si le motif de votre opposition est le vol, le détournement ou l'utilisation frauduleuse de votre carte, vous devez aussi décrire par écrit leurs circonstances. Sans pour autant retarder votre remboursement, nous pouvons vous demander une copie de votre dépôt de plainte.

Vous nous autorisez à utiliser les informations que vous nous aurez communiquées pour nous permettre de déposer plainte si nécessaire. Vous nous autorisez également à communiquer ces informations (y compris votre dépôt de plainte) aux entités intervenues dans l'exécution de vos opérations de paiement contestées (par exemple : la banque du bénéficiaire de l'opération, le réseau de votre carte).

Les numéros de cartes virtuelles générés à partir de votre carte seront bloqués si vous la mettez en opposition.

LA DURÉE DE VALIDITÉ DE VOTRE CARTE

Elle est inscrite sur votre carte, à cette date, elle sera automatiquement renouvelée sauf si avant son échéance nous arrêtons sa commercialisation. Nous vous invitons alors à choisir une autre carte.

Cependant, vous pouvez renoncer à tout moment au bénéfice de votre carte, avec un préavis de 30 jours.

Nous pouvons également être amenés à la bloquer, sans préavis :

- en raison du fonctionnement de votre compte (solde indisponible ou insuffisant, blocage du compte, compte clos),
- en cas de fausse déclaration,
- pour des raisons de sécurité,
- en cas d'incident de paiement,
- en cas de retrait de la carte,
- en cas d'usage abusif, ou de comportement répréhensible,
- en cas de décès ou de mesure d'incapacité,
- en cas de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse,
- ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que vous soyez dans l'incapacité de nous rembourser.

Nous pouvons alors retirer ou faire retirer votre carte par un bénéficiaire ou une banque.

Nous vous informerons de la raison de ce blocage. Vous vous engagez à ne plus en faire usage et à nous la restituer dès notre demande.

Ces mêmes motifs peuvent nous conduire à abaisser les plafonds d'autorisation de paiement et de retrait.

En dehors de ces cas (par exemple, en cas d'arrêt de commercialisation de votre carte), nous vous informerons en respectant un préavis de 2 mois.

VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont utilisées pour gérer vos opérations de paiement, assurer leur sécurité et prévenir la fraude. Elles pourront être transmises aux établissements financiers, aux bénéficiaires des paiements, à nos prestataires (en vue notamment de la fabrication des cartes), aux systèmes de paiement (Visa) et à la Banque de France.

POUR RAPPEL
L'ensemble des traitements que nous mettons en œuvre sur vos données personnelles est précisé page 43.

Vous disposez sur vos données d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier électronique à l'adresse dpo@ccf.fr ou par courrier à l'attention du CCF - Délégué à la protection des Données - 103, rue de Grenelle - Paris 75007. Si vous ne régularisez pas un incident de paiement lié à l'usage de votre carte, vous pouvez être inscrit au Fichier Central des retraits de cartes bancaires CB géré par la Banque de France. Ce fichier permet principalement aux émetteurs de cartes CB d'être informés des précédents retraits de cartes CB pour utilisation abusive avant de décider d'en délivrer une.

Si nous envisageons votre inscription sur ce fichier, nous vous en informerons par tout moyen et vous inviterons à régulariser les incidents de paiement pour l'éviter. Cette inscription empêche l'utilisation de cartes. Elle est effacée à l'issue d'un délai de 2 ans ou lors de la régularisation de l'incident. Vous pouvez prendre connaissance des informations vous concernant, inscrites dans ce fichier, en vous rendant notamment dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, ou en écrivant à l'adresse suivante : BDF SFIPRP - Section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 09.

ATTENTION
Lorsque vous choisissez d'utiliser la donnée biométrique (comme l'empreinte digitale), nous vérifions que la donnée présentée correspond à une donnée enregistrée dans votre smartphone ou tablette, mais nous ne pouvons pas vérifier que cette donnée est bien la vôtre.

Si les données d'autres personnes que vous-même y étaient enregistrées, ces personnes pourraient initier un paiement à votre place, aussi si vous souhaitez utiliser vos données biométriques pour valider vos paiements, vous vous engagez à supprimer de votre appareil, toutes les données enregistrées qui ne vous appartiennent pas, et reconnaissez être à l'origine de tous les paiements initiés par la donnée enregistrée sur votre appareil. Cette donnée vous authentifie (sauf preuve contraire) et vaut accord de paiement de votre part.

ATTENTION
En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre smartphone ou tablette, vous devez désactiver votre portefeuille depuis l'application CCF Paiements Mobile et supprimer cet appareil de vos appareils de confiance via « Espace Client CCF » en sélectionnant paramétrage/mes terminaux de confiance. Vous pouvez également contacter l'assistance au 01 55 69 74 74 (prix d'un appel local)

En cas de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de vos codes, vous devez nous informer sans tarder afin que nous bloquions les fonctionnalités.

ATTENTION
Vous devez veiller à conserver la confidentialité de vos données de sécurité personnalisées permettant d'accéder au service, et à assurer la sécurité de vos codes : les composer en toute discrétion, ne pas les communiquer (y compris sur demande téléphonique ou par courrier électronique), ni les noter ou les enregistrer. Nous vous recommandons de modifier régulièrement votre mot de passe.

ANNEXE III : APPLE PAY

En complément des services décrits dans les Conditions Générales de votre compte, vous pouvez choisir d'utiliser la fonctionnalité de paiement Apple Pay (Apple Pay est une marque d'Apple Inc) développée par la société Apple et que nous distribuons, pour réaliser des paiements.

L'utilisation de cette fonctionnalité consiste à réaliser des paiements par carte, de proximité par le « sans contact » ou en ligne. Ils s'opèrent en utilisant un appareil de la marque Apple, et ne sont possibles que si vous détenez :

- un appareil de la marque Apple permettant l'authentification par reconnaissance faciale « Face ID » ou par empreinte biométrique appelée « Touch ID » (iPhone, ordinateur Mac compatible, iPad ou Apple Watch) compatible avec la fonctionnalité Apple Pay,
- ainsi qu'une carte de paiement.

Pour pouvoir l'utiliser, vous devez :

- avoir renseigné votre compte Apple appelé « compte iCloud » sur votre appareil,
- accepter les présentes conditions d'utilisation, Annexe à vos Conditions Générales de Banque dont les règles de fonctionnement s'appliquent également à ce service (en particulier son Annexe « Votre carte », les paiements réalisés par la fonctionnalité Apple Pay restant des paiements par carte).

Au préalable,

- vous devez identifier une ou plusieurs cartes (devant impérativement être à votre nom) dans un portefeuille numérique appelé « Cartes » qui relève de la responsabilité de la société Apple.

Les données de votre carte réelle ne sont jamais stockées dans le portefeuille Apple. Le numéro de carte que nous transmettons à la société Apple est celui d'une carte virtuelle. Un numéro est attribué à chaque appareil (iPhone, iPad, Mac Book Pro ou Apple Watch) pour une même carte. En cas de perte de l'un d'entre eux, seul le numéro de la carte qui est attribué à cet appareil sera bloqué.

Nous devons connaître votre numéro de téléphone mobile et votre adresse électronique pour pouvoir confirmer votre identité si nécessaire.

COMMENT UTILISER LA FONCTIONNALITÉ APPLE PAY ?

<table>
<tr><td></td><td>En paiement de proximité par le « sans contact »</td><td>En paiement en ligne</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Vous consentez au paiement et vous vous authentifiez</td><td>En approchant votre appareil compatible du terminal de paiement sans contact du commerçant, et en validant par l'utilisation de la biométrie ou la saisie de votre code.</td><td>En sélectionnant la carte dans votre portefeuille Apple, et en validant par l'utilisation de la biométrie ou la saisie de votre code.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Votre ordre de paiement est alors validé et irrévocable.</td></tr>
<tr><td>Limites de paiement</td><td colspan="2">Les plafonds d'utilisation de votre carte.</td></tr>
</table>

À NOTER
Ces conditions d'utilisation ne valent que pour les cartes que nous vous avons remises et que vous insérez dans ce portefeuille.

LES CAS DE BLOCAGE DU SERVICE

En cas d'opposition ou de blocage de votre carte, elle ne pourra plus être utilisée dans votre portefeuille Apple.

Les motifs énumérés dans vos Conditions Générales de Banque peuvent donc conduire à bloquer l'utilisation de votre portefeuille Apple.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte, vous devez impérativement nous prévenir au plus tôt afin que nous bloquions sur chaque appareil tous les numéros de cartes virtuelles générés à partir de cette carte.

ATTENTION
Vous devez également déclarer immédiatement à la société Apple, par votre compte iCloud les cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre appareil.

Vous pouvez prendre l'initiative de retirer votre carte du service de paiement Apple Pay.

Vous devez aussi supprimer la fonctionnalité si vous vendez, donnez ou prêtez à un tiers votre appareil enregistré.

Lorsque votre appareil est déconnecté de votre compte Apple, il ne peut plus être utilisé pour payer par la fonctionnalité Apple Pay.

Si nous détectons un risque de fraude ou un non-respect des conditions générales d'utilisation du service, nous pouvons être amenés à suspendre la fonctionnalité de paiement Apple Pay. Vous en serez informé par tout moyen, comme vous serez informé de sa réactivation si nous sommes à l'origine du blocage. Le blocage peut porter sur l'ensemble de la fonctionnalité Apple Pay ou partiellement sur une carte, un utilisateur, une région géographique ou encore le mode de paiement (« de proximité » ou en ligne).

RESPONSABILITÉS

Nous ne sommes responsables que pour les dommages causés par notre propre fait.

Nous ne sommes pas responsables :

- du fonctionnement du portefeuille Apple ni de la fonctionnalité de paiement Apple Pay,
- de l'interruption du service pour des raisons de force majeure ou autre motif légitime, comme la suspicion de fraude ou des règles de sécurité imposées,
- si vous faites une déclaration tardive à Apple, par exemple, en cas de perte de votre appareil,
- des paramétrages (codes, empreintes) enregistrés dans vos appareils.

Vous devez conserver la confidentialité de vos données (codes et données biométriques) permettant d'accéder au service, et assurer la sécurité de vos codes : les composer en toute discrétion, ne pas les communiquer (y compris sur demande téléphonique ou par courrier électronique), ni les noter ou les enregistrer.

Vous acceptez l'enregistrement de vos connexions et de vos opérations, et leur valeur de preuve jusqu'à preuve contraire.

Apple est responsable de la sécurité du portefeuille Apple et de la fonctionnalité de paiement Apple Pay. Vous pouvez consulter sa politique de sécurité sur le site : https://support.apple.com/fr-fr/101554.

Nous pouvons vous les transmettre à tout moment sur simple demande.

ACCEPTATION

En appuyant sur la touche « Accepter » vous manifestez votre consentement aux présentes dispositions dont vous reconnaissez avoir pris connaissance.

Cette Annexe étant conclue à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à le justifier. Vous pouvez l'exercer même si vous avez commencé à utiliser la fonctionnalité de paiement.

ANNEXE IV - GOOGLE PAY

Conditions générales d'utilisation de la fonctionnalité Google Pay.

En complément des services décrits dans les Conditions Générales de votre compte, vous pouvez choisir d'utiliser la fonctionnalité de paiement Google Pay développée par la société Google (Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street Dublin 4 Irlande, numéro d'immatriculation 368047) et que nous distribuons, pour réaliser des paiements.

L'utilisation de cette fonctionnalité consiste à réaliser des paiements par carte, de proximité par le « sans contact » ou en ligne.

CONDITIONS PRÉALABLES A L'UTILISATION DE LA FONCTIONNALITÉ

Pour utiliser la fonctionnalité, vous devez détenir :

- Un appareil fonctionnant avec le système d'exploitation Android en version 9.0 ou plus récent, équipé de la technologie NFC (near field communication, également appelée communication en champ proche) compatible avec l'application Google Wallet. Si vous souhaitez utiliser une montre connectée associée à votre appareil, celle-ci doit fonctionner avec le système d'exploitation Wear Os 2.18 ou plus récent,
- Ainsi qu'une carte de paiement de la marque Visa.

Vous devez également :

- Installer l'application Google Wallet sur votre appareil,
- Renseigner votre compte Google sur votre appareil,
- Configurer le verrouillage de l'écran de votre appareil et de votre montre connectée si vous souhaitez l'utiliser,
- Accepter les présentes conditions d'utilisation,
- Identifier une ou plusieurs cartes de paiement (devant impérativement être à votre nom) dans le portefeuille numérique de la fonctionnalité de paiement Google Pay qui relève de la responsabilité de la société Google.

Les données de votre carte réelle ne sont jamais stockées dans le portefeuille Google Pay. Le numéro de carte que nous transmettons à la société Google est celui d'une carte virtuelle. Un numéro est attribué à chaque appareil pour une même carte. En cas de perte de l'un d'entre eux, seul le numéro de la carte qui est attribué à cet appareil sera bloqué. Pour faciliter l'usage de cette fonctionnalité, en cas de renouvellement de votre carte, sa mise à jour sera automatique.

Par ailleurs, le CCF doit connaître votre numéro de téléphone mobile et votre adresse électronique pour pouvoir confirmer votre identité si nécessaire.

Enfin, dans le cadre de l'utilisation du service Google Pay, le CCF est amené à transmettre à Google, lequel peut les communiquer au réseau Visa, certaines données à caractère personnel vous concernant notamment vos données d'identification, vos coordonnées (adresse postale et numéro de téléphone) ainsi que des éléments nécessaires à l'identification de votre carte de paiement. Ces transmissions de données sont strictement limitées aux finalités consistant à permettre l'enregistrement de votre carte de paiement au sein du portefeuille électronique Google Pay et à assurer l'exécution des opérations de paiement via le réseau Visa. En procédant à l'activation et à l'utilisation du service Google Pay, vous reconnaissez être informé de ces transmissions et les accepter expressément pour les finalités ainsi définies.

Après enregistrement de votre carte dans le portefeuille Google Pay, la fonctionnalité est activée et peut être utilisée.

CONSENTEMENT A L'OPÉRATION DE PAIEMENT

Vous trouverez ci-dessous les modalités suivant lesquelles vous consentez au paiement par carte en utilisant la fonctionnalité de paiement Google Pay :

• En paiement de proximité par le « sans contact » :

Vous déverrouillez votre appareil compatible ou votre montre connectée et l'approchez du terminal de paiement sans contact du commerçant.

Sans déverrouillage de votre appareil compatible, ce moyen de validation est réservé au règlement des frais de transport ou de parking par automate, aux opérations d'un montant n'excédant pas 30€ (dans la limite de 90€ successifs) ; au-delà vous devez utiliser la fonctionnalité de paiement « sans contact », avec déverrouillage de votre appareil compatible, au moins une fois pour pouvoir à nouveau utiliser ce moyen de validation.

• En paiement en ligne :

Après avoir sélectionné la carte dans la fonctionnalité Google Pay, vous validez l'opération par l'utilisation de la biométrie ou la saisie du schéma, mot de passe ou code permettant de vous authentifier sur votre appareil.

Votre ordre de paiement est alors validé et irrévocable.

Les plafonds d'utilisation de votre carte s'appliquent aux opérations réalisées par l'utilisation de cette fonctionnalité.

BLOCAGE DE LA FONCTIONNALITÉ

En cas d'opposition ou de blocage de votre carte, conformément aux Conditions Générales de Banque, ladite carte ne pourra plus être utilisée dans votre portefeuille Google Pay.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte, vous devez impérativement nous prévenir sans délai afin que nous bloquions sur chaque appareil tous les numéros de cartes virtuelles générés à partir de cette carte. Vous pouvez également prendre l'initiative de retirer votre carte du portefeuille Google Pay.

Vous devez aussi supprimer la fonctionnalité si vous vendez, donnez ou prêtez à un tiers votre appareil enregistré.

Lorsque votre appareil est déconnecté de votre compte Google, il ne peut plus être utilisé pour payer par la fonctionnalité Google Pay.

Si nous détectons un risque de fraude ou un non-respect des conditions générales d'utilisation du service, nous pouvons être amenés à suspendre la fonctionnalité de paiement Google Pay.

Vous en serez informé par tout moyen, comme vous serez informé de sa réactivation si nous sommes à l'origine du blocage. Le blocage peut porter sur l'ensemble de la fonctionnalité Google Pay ou partiellement sur une carte, un utilisateur, une région géographique ou encore le mode de paiement (« de proximité » ou « en ligne »).

RESPONSABILITÉS

Nous ne sommes responsables que pour les dommages causés par notre propre fait. Nous ne sommes pas responsables :

- Du fonctionnement de la fonctionnalité de paiement Google Pay,
- De l'interruption du service pour des raisons de force majeure ou autre motif légitime, comme la suspicion de fraude ou des règles de sécurité imposées,
- Des paramétrages (schémas, mots de passe, codes ou données biométriques) enregistrés dans vos appareils.

Vous devez conserver la confidentialité de vos données (schémas, mots de passe, codes et données biométriques) permettant d'accéder au service, et assurer la sécurité de vos schémas, mots de passe et codes : les composer en toute discrétion, ne pas les communiquer (y compris sur demande téléphonique ou par courrier électronique), ni les noter ou les enregistrer.

Vous acceptez l'enregistrement de vos connexions et de vos opérations, et leur valeur de preuve, jusqu'à preuve contraire.

DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'activation et de l'utilisation du service de portefeuille électronique Google Pay, le CCF est susceptible de transmettre certaines données à caractère personnel vous concernant à des prestataires et partenaires techniques intervenant dans la fourniture du service, notamment Google et le réseau de paiement Visa.

1. Finalités et nécessité du traitement

La transmission de ces données à caractère personnel est strictement nécessaire à l'enregistrement et au maintien de votre carte de paiement dans le portefeuille électronique Google Pay, ainsi qu'à l'authentification, à la sécurisation et au traitement des opérations de paiement réalisées au moyen de ce service. L'utilisation du service Google Pay implique l'acceptation de ces opérations de traitement, sans lesquelles le service ne peut être fourni.

2. Données transmises

Les données concernées sont strictement limitées à celles nécessaires à la réalisation des finalités précitées et peuvent comprendre des données d'identification (nom, prénom), des coordonnées (adresse postale, numéro de téléphone), ainsi que des données relatives à la carte de paiement, notamment ses identifiants techniques et éléments de sécurité. Le CCF veille à ce que les données transmises dans le cadre des traitements placés sous sa responsabilité soient strictement limitées à celles nécessaires à la réalisation des finalités poursuivies, conformément à la réglementation applicable.

3. Base légale du Traitement

Les traitements de données concernés sont fondés sur l'exécution du contrat relatif à la carte de paiement du Client ainsi qu'au service de portefeuille électronique. Ils ont pour finalités exclusives l'enregistrement de la carte de paiement du Client au sein du service Google Pay et le traitement des opérations de paiement effectuées via le réseau Visa.

4. Recours à des prestataires tiers et répartition des responsabilités

Google et Visa agissent chacun en qualité de responsables de traitement distincts et déterminent seuls les finalités et les moyens des traitements de données à caractère personnel qu'ils mettent en œuvre. Les traitements réalisés par ces entités relèvent de leur responsabilité exclusive et s'effectuent indépendamment du CCF, lequel n'exerce aucun contrôle sur ces traitements ultérieurs. Pour plus d'informations sur les modalités de traitement de vos données, nous vous invitons à consulter leurs politiques de confidentialité respectives :

https://support.google.com/googlepay/answer/7643925?hl=fr

https://www.visa.fr/legal/global-privacy-notice.html

5. Transferts hors Union européenne

Le recours aux services Google Pay est susceptible d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays situés en dehors de l'Union européenne.

Dans ce cas, ces transferts sont encadrés conformément à la réglementation applicable, notamment par la mise en place de garanties appropriées.

6. Durée de conservation

Les données sont conservées par le CCF pour la durée nécessaire à la gestion du service et des transactions, augmentée des obligations légales et réglementaires applicables.

7. Sécurité

Pour les traitements de données à caractère personnel qu'il met en œuvre dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU), le CCF met en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Ces mesures visent notamment à assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes et services de traitement placés sous la responsabilité du CCF.

Cette obligation constitue une obligation de moyens et s'applique exclusivement aux traitements effectués par le CCF. Elle ne saurait s'étendre aux traitements réalisés par des tiers agissant en qualité de responsables de traitement indépendants, lesquels demeurent seuls responsables de la sécurité des traitements qu'ils mettent en œuvre.

8. Droits des personnes

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité de ses données ainsi que d'un droit d'opposition, notamment en matière de prospection commerciale.

Le Client dispose également du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Ces droits peuvent être exercés en contactant le Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpo@ccf.fr ou par courrier à : CCF - Délégué à la protection des données - 103, rue de Grenelle - 75007 Paris.

Pour toute information complémentaire relative à l'exercice de ces droits, à la gestion des données à caractère personnel ainsi qu'aux durées de conservation applicables, le Client est invité à consulter la Politique de protection des données personnelles du CCF, disponible à l'adresse suivante : https://www.ccf.fr/protection-des-données

S'agissant des traitements réalisés par des tiers, notamment Google et Visa, agissant en qualité de responsables de traitement indépendants, l'exercice de vos droits relève de leur responsabilité exclusive et doit être effectué directement auprès de ces entités, selon les modalités qu'elles déterminent.

9. Acceptation

L'activation du service Google Pay vaut reconnaissance par le Client de la nécessité des traitements décrits au présent article et acceptation des conditions associées.

Le Client accepte que ses connexions au service ainsi que les opérations effectuées soient enregistrées et conservées par le CCF à des fins de preuve, ces enregistrements faisant foi jusqu'à preuve contraire.

Il appartient au Client de prendre connaissance, préalablement à l'utilisation du service, des conditions contractuelles ainsi que des politiques de protection des données applicables aux services fournis par des tiers, notamment Google et Visa, lesquels s'appliquent indépendamment des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

ACCEPTATION

En appuyant sur la touche « Accepter » vous manifestez votre consentement aux présentes dispositions dont vous reconnaissez avoir pris connaissance.

Cette Annexe étant conclue à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à le justifier. Vous pouvez l'exercer même si vous avez commencé à utiliser la fonctionnalité de paiement.

ANNEXE V : CCF MOYENS DE PAIEMENTS

L'ASSURANCE DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Vous avez la possibilité de protéger vos cartes et chéquiers en adhérant à l'offre d'assurance de Suravenir Assurances ou en inclusion dans l'offre groupée de services « CCF Essentiel ».

Les garanties ci-dessous sont issues du contrat d'assurance collective de dommages n° MG01001 et concernent les contrats CCF Moyens de Paiements souscrits à partir du 01/01/2024. Le contrat d'assurance collective de dommages n°MG01001 est souscrit :

1. par le CCF, Société Anonyme au capital de 147 000 001 €, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257 - Siège social : CCF - 103, rue de Grenelle, 75007 Paris - intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 030 182 (www.orias.fr). L'organisme chargé du contrôle de l'activité d'intermédiaire en assurance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.
2. auprès de Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, siège social : 2, rue Vasco de Gama – Saint Herblain, 44931 Nantes Cedex 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°343 142 659, Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest – CS92459 – 75436 Paris Cedex 09.

1. DÉFINITIONS

Les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Générales ont pour seule signification celle indiquée ci-après.

Abus de confiance : désigne le fait de disposer d'un bien appartenant à autrui de façon contraire à ce qui était convenu avec son propriétaire (Vous).

Agression : désigne un acte de violence provoquant des blessures physiques ou une contrainte physique, exercé volontairement par un tiers, en vue de vous voler quelque chose.

Année d'assurance : désigne la période comprise entre deux dates d'échéances annuelles consécutives. La première année d'assurance commence à la date de prise d'effet jusqu'à la première échéance annuelle.

Article de maroquinerie : désigne votre portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à main, serviette, sacoche, cartable.

Assureur : désigne Suravenir Assurances, défini par le terme « nous ».

Banque : désigne tout établissement de crédit ou institution ou service mentionné à l'article L518-1 du Code monétaire et financier auprès duquel vous disposez d'un compte garanti dont vous êtes le titulaire ou co-titulaire, domicilié en France métropolitaine.

Carte : désigne votre carte bancaire de retrait et/ou de paiement et/ou de crédit attachée à votre compte garanti.

Chèque : désigne tout chèque, y compris les chèques emploi-service, dont vous êtes titulaire ou co-titulaire, attaché à votre compte garanti.

Clés : désigne vos clés (y compris les télécommandes), et serrures des portes d'accès à votre résidence principale ou secondaire située en France métropolitaine, des clés ou cartes de démarrage de vos véhicules privés, des clés de vos coffres bancaires loués par votre banque, à l'exclusion de toute autre clé ou verrou.

Comptes garantis : désigne tous vos comptes bancaires ouverts à titre privé dans tout établissement de crédit ou institution ou service mentionné à l'article L518-1 du Code monétaire et financier dont vous êtes le titulaire ou co-titulaire, domicilié en France métropolitaine, pour lesquels vous disposez de moyens de paiements (chéquiers, cartes de paiement, cartes de retrait, cartes de crédit) émis par ces établissements.

Papiers : désigne votre passeport, carte de séjour, laissez-passer, carte d'identité, carte grise, permis de conduire, de chasse, de pêche et bateau.

Sinistre : désigne la réalisation de l'événement susceptible de mettre en jeu une garantie de votre contrat durant sa période d'effet.

Téléphone mobile : désigne tout téléphone mobile dont vous êtes propriétaire, utilisé dans le seul cadre de votre vie privée, acheté neuf ou reconditionné depuis moins de 36 mois.

Tiers : désigne toute personne autre que vous-même, votre conjoint ou concubin, vos ascendants ou descendants.

Vous : désigne vous-même, l'adhérent au présent contrat, titulaire ou co-titulaire du compte garanti, à l'exclusion d'un mandataire, agissant en tant que personne physique dans le seul cadre de votre vie privée.

Cas particuliers :

- titulaire d'un compte garanti ayant la qualité de majeur protégé sous tutelle : la garantie du contrat est accordée au mandataire du compte détenteur des moyens de paiements,
- souscription du contrat « CCF Moyens de Paiements » dans le cadre de la convention bancaire « CCF Essentiel » sur un compte joint : la garantie du contrat est accordée au titulaire et co-titulaire du compte garanti ouvert auprès du CCF.

Le contrat « CCF Moyens de Paiements » peut être souscrit à la seule condition que vous soyez détenteur d'un compte à vue à titre privé auprès du CCF.

Les garanties du présent contrat s'exercent par adhésion, dans les limites indiquées pour chaque garantie décrite ci-dessous.

2. VOS GARANTIES

1. GARANTIE SÉCURITÉ CARTES / CHÈQUES

Pendant la période de validité de votre adhésion, nous garantissons vos pertes pécuniaires subies résultant de l'utilisation frauduleuse par un tiers :

- de vos chèques perdus ou volés,
- de votre carte bancaire de retrait, de crédit ou de paiement, après intervention de l'établissement bancaire, conformément à l'article L.113-18 du Code monétaire et financier.

La garantie s'exerce :

- en cas de vol ou de perte de votre moyen de paiement,
- pour les utilisations frauduleuses commises entre le moment de la perte ou du vol et la réception de votre opposition écrite et régulière par l'établissement émetteur des moyens de paiements concernés,
- dans le monde entier,
- également dans le cadre de la falsification d'un chèque au-delà du délai de contestation de 2 mois auprès de l'établissement bancaire.

La garantie est accordée, par année d'assurance, dans la limite de :

- 4 000 € pour la carte,
- 4 000 € pour le chèque.

Le remboursement est effectué sur la base des montants émis avant opposition et débités sur le(s) compte(s) garanti(s), restant à votre charge conformément aux conditions générales qui vous ont été remises lors de la souscription de vos moyens de paiements. L'ensemble des utilisations frauduleuses résultant d'un même vol ou d'une même perte constitue un seul et même sinistre.

La garantie « Sécurité cartes/chèques » ne couvre pas :

- les frais de refabrication de vos moyens de paiements,
- les opérations de paiements résultant d'un agissement frauduleux de votre part, ou si vous n'avez pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, à vos obligations contractuelles de sécurité, d'utilisation ou de blocage de votre carte.

2. GARANTIE SÉCURITÉ CLÉS, PAPIERS, MAROQUINERIE

Nous prenons en charge les frais engagés pour :

- le remplacement de vos papiers,
- le remplacement de vos articles de maroquinerie,
- l'ouverture de la porte, les frais de déplacements et la réfection ou remplacement de vos clés, ainsi que les frais de remise en état suite à effraction de vos coffres bancaires, dès lors qu'ils sont consécutifs au vol ou à la perte de vos moyens de paiements sur un compte garanti.

Le remboursement se fera à défaut ou en complément de l'assureur multirisques habitation ou automobile (remboursement de la franchise), sans prise en charge des autres postes de préjudice.

La garantie est accordée par année d'assurance, dans le monde entier, dans la limite de :

	Limite de la garantie
Clés et serrures	800 € TTC
Papiers	400 € TTC
Articles de maroquinerie	200 € TTC

La garantie « Sécurité clés, papiers, maroquinerie » ne couvre pas :

- le vol ou la perte isolé(e) des papiers, clés ou articles de maroquinerie non consécutif(ve) au vol ou perte de vos moyens de paiements sur un compte garanti,
- les clés ou papiers utilisés dans un cadre professionnel.

3. GARANTIE SÉCURITÉ VOL D'ESPÈCES

Nous prenons en charge le vol de vos espèces (monnaie métallique et billets de banque) retirées sur l'un de vos comptes garantis à l'aide d'un de vos moyens de paiements auprès d'un guichet bancaire ou d'un distributeur automatique, à la suite :

- d'une agression,
- d'un événement de force majeure tel que malaise, étourdissement, perte de connaissance ou accident de la circulation.

La garantie est accordée si l'événement à l'origine du vol survient dans les 24 heures maximum suivant le retrait d'espèces. La garantie est accordée dans le monde entier, dans la limite du retrait effectué et d'un plafond de 800 € (huit cents euros) par année d'assurance.

La garantie « Sécurité vol d'espèces » n'est pas accordée en cas de vol :

- portant sur des espèces autres que celles ayant fait l'objet du retrait,
- commis par l'un de vos proches (conjoint, concubin, partenaire de PACS, ascendant, descendant).

4. GARANTIE SÉCURITÉ TÉLÉPHONE MOBILE

Nous prenons en charge :

- le remboursement (prix d'achat) de votre téléphone mobile acheté neuf ou reconditionné depuis moins de 36 mois,

à la suite :

- d'un vol avec agression par un tiers,
- d'un vol par effraction d'un local, d'un bien mobilier ou d'un véhicule terrestre à moteur (la garantie ne sera pas accordée si le téléphone mobile est visible de l'extérieur),
- ainsi que le remboursement des communications frauduleuses consécutives au vol du téléphone mobile effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures suivant le vol.

La garantie est accordée, dans le monde entier, dans la limite de 200 € TTC (deux cents euros) par année d'assurance pour le téléphone mobile et 500 € TTC (cinq cents euros) par année d'assurance pour les communications frauduleuses.

La garantie « Sécurité téléphone mobile » n'est pas accordée dans les circonstances suivantes :

- la simple perte, la disparition, le bris accidentel de votre téléphone mobile,
- le vol de votre téléphone mobile acheté depuis plus de 3 ans.

3. EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Votre contrat ne couvre pas les sinistres :

- découlant d'une activité professionnelle, politique, syndicale ou associative,
- causés par vous-même, intentionnellement ou avec votre complicité, ou par votre conjoint, concubin, vos ascendants et descendants ou toute autre personne abusant de votre confiance,
- sur les comptes ouverts au nom d'entrepreneurs individuels ou de personnes morales, ainsi qu'aux moyens de paiements qui leur sont associés,
- dont l'origine est antérieure à la prise d'effet du contrat.

4. L'INDEMNISATION EN CAS DE SINISTRE

1. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES

Dès que vous constatez la perte ou le vol de votre carte ou de votre chéquier, vous devez faire opposition et le signaler auprès des autorités dans les 48 heures. La perte de vos papiers, clés et articles de maroquinerie doit aussi être mentionnée dans votre déclaration de perte ou dépôt de plainte et être déclarée à Suravenir Assurances dans les 2 jours ouvrés en cas de vol et 5 jours ouvrés en cas de perte. A défaut, si l'assureur subit un préjudice, vous perdez le bénéfice de vos garanties. Sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez, en cas de vol de votre téléphone mobile, faire suspendre le plus rapidement votre ligne auprès de votre opérateur de téléphonie, et faire un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.
Nous pouvons être amenés à appliquer une déchéance sur l'ensemble de vos garanties si, à l'occasion d'un sinistre :

- vous faites une fausse déclaration portant sur les causes, les circonstances et les conséquences du sinistre,
- vous prétendez détruits ou volés des objets n'existant pas au moment du sinistre ou n'ayant pas été détruits ou volés,
- vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,
- vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

2. LES DOCUMENTS À TRANSMETTRE EN CAS DE SINISTRE

Dans le cas d'un vol ou d'une perte de vos moyens de paiements garantis, et après avoir fait opposition auprès de l'établissement auprès duquel vous détenez les moyens de paiements sur le compte garanti, vous devez déclarer votre sinistre auprès de Suravenir Assurances, soit :

- par courrier électronique : monsinistreamp@Clientsa.fr
- par téléphone au : 0 970 820 274 - choix 2 -
  (appel non surtaxé, coût selon opérateur)

Lors de votre déclaration auprès de Suravenir Assurances, nous vous demandons de bien vouloir indiquer vos nom / prénom / numéro de contrat, ainsi que les circonstances du sinistre. Selon la (les) garantie(s) impactée(s), des justificatifs vous seront demandés pour la bonne gestion de votre sinistre, et notamment :

Garantie Sécurité cartes / chèques

- la copie de l'opposition écrite auprès de l'établissement bancaire du compte garanti,
- l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration de perte ou dépôt de plainte fait auprès des autorités compétentes et la copie du procès-verbal,
- la copie des chèques frauduleux recto/verso,
- la copie de vos relevés de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire, attestant des débits frauduleux (entre le moment de la perte ou du vol des moyens de paiements et de la date de réception de l'opposition écrite),
- l'attestation de refus de prise en charge de la banque adverse (à réclamer à votre agence bancaire).

En cas de contestation sur la date de réception de l'opposition écrite par l'établissement émetteur des moyens de paiements concernés, l'assureur se réserve le droit de lui demander la copie de l'opposition écrite munie du cachet de réception.

Garantie Sécurité clés, papiers, maroquinerie

- l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration de perte ou de vol de vos papiers faite auprès des autorités (gendarmerie, police, préfecture, mairie ...),
- la copie des nouveaux papiers recto-verso et les originaux des factures correspondant aux frais engagés,
- l'original ou la copie des factures d'ouverture, de réfection des clés et/ou remplacement des serrures avec la mention « remplacement à l'identique » apposée par le serrurier,
- lorsqu'il s'agit des clés d'un véhicule, la facture devra mentionner l'immatriculation du véhicule et devra être accompagnée d'une copie de la carte grise,
- lorsqu'il s'agit des clés d'un coffre bancaire : la copie des factures d'effraction et de remise en état du coffre bancaire,
- la facture d'origine de l'article de maroquinerie perdu ou volé ou l'original de la facture d'achat libellée à votre nom correspondant à son remplacement par un article équivalent.

Garantie Sécurité vol d'espèces

- la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant l'agression auprès des autorités compétentes et mentionnant les actes de violence physique subis ainsi que le montant des

espèces dérobées (un certificat médical constatant l'agression ou des témoignages écrits de personnes ayant vu l'agression pourront également être demandés),

- la copie de votre relevé de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire sur lequel figure le retrait,
- en cas d'événement de force majeure : la copie du rapport établi par l'autorité ayant constaté l'événement (ex : rapport de police, rapport d'intervention des pompiers) ou une attestation médicale.

Garantie Sécurité téléphone mobile

- original de la facture d'achat nominative mentionnant le numéro IMEI du téléphone mobile volé,
- lorsqu'il s'agit d'un vol suite à agression : l'original ou la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant l'agression auprès des autorités compétentes et mentionnant les actes de violence physique subis et le vol de votre téléphone faite auprès des autorités mentionnant le numéro IMEI de l'appareil (un certificat médical constatant l'agression ou des témoignages écrits de personnes ayant vu l'agression pourront également être demandés),
- lorsqu'il s'agit d'un vol suite à effraction : l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration d'effraction et du vol de votre téléphone faite auprès des autorités mentionnant le numéro IMEI de l'appareil,
- la copie de la confirmation de mise en opposition de la carte SIM,
- la copie détaillée des communications frauduleuses.

3. LE PAIEMENT DE VOS INDEMNITÉS

Le paiement de vos indemnités intervient dans les 30 jours de l'accord amiable ou de la décision judiciaire définitive, le versement étant effectué directement sur le compte à vue renseigné sur le présent contrat pour le paiement de votre cotisation. Ce délai ne court que du jour où vous avez justifié de votre qualité à recevoir l'indemnité, de la réception de l'ensemble des pièces à fournir, et en cas d'opposition, du jour de la mainlevée ou de l'autorisation de payer.

Le remboursement se fait en premier lieu pour les moyens de paiements émis par le CCF et en second lieu pour tous les autres moyens de paiements.

4. SUBROGATION ET RECOURS APRÈS SINISTRE

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre et jusqu'à concurrence des indemnités versées. Cela signifie que nous avons un recours contre tout responsable du sinistre dans la limite de vos propres droits et actions pour récupérer le montant de l'indemnité versée.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré ou du bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assureur, la garantie de ce dernier cesse d'être engagée, et à ce titre, l'assuré ou le bénéficiaire devra rembourser l'assureur de toute indemnisation perçue.

5. CUMUL D'ASSURANCE

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, nous faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

Toutefois, si plusieurs assurances couvrant le même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dolosive, le contrat d'assurance sera nul et l'assureur peut demander des dommages et intérêts.

Lorsque ces assurances ont été contractées sans fraude, en cas de sinistre et de cumul d'assurance ayant le même objet, le même risque et le même intérêt, vous serez indemnisé par chacune d'elles dans les limites des garanties des contrats souscrits et de l'article L.1211 du Code des assurances. Le bénéficiaire du contrat pourra obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

5. LA VIE DE VOTRE CONTRAT

1. PRISE D'EFFET, DURÉE DE VOTRE CONTRAT

Votre contrat est formé dès la signature des Conditions Particulières. Il est valable jusqu'à la date de prochaine échéance indiquée également sur vos Conditions Particulières. Il se renouvelle ensuite automatiquement par tacite reconduction chaque année.

En cas d'adhésion au contrat « CCF Moyens de Paiements » dans le cadre d'une convention bancaire « CCF Essentiel », votre adhésion prend effet dès la signature de la convention bancaire souscrite auprès du CCF et cessera en cas de résiliation de ladite convention.

2. COTISATION

Le règlement de vos cotisations

La cotisation de votre contrat est prélevée annuellement directement sur le compte garanti mentionné sur vos Conditions Particulières.

En cas d'adhésion au contrat « CCF Moyens de Paiements » dans le cadre d'une convention bancaire « CCF Essentiel », votre cotisation est intégrée à la cotisation mensuelle de votre convention bancaire « CCF Essentiel ».

Si nous augmentons le tarif du contrat « CCF Moyens de Paiements », votre nouvelle cotisation devient exigible à compter de l'échéance principale.

Procédure en cas de non-paiement
(article L.113-3 du Code des assurances)

En cas de non-paiement de vos cotisations dans les délais impartis, nous vous adressons une lettre recommandée valant mise en demeure en application de l'article L. 113-3 du Code des assurances à votre dernier domicile connu. Les effets de cette lettre sont les suivants :

- l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,
- des frais de recouvrement sont exigibles,
- en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues. La suspension de garantie pour non-paiement de cotisation ne vous dispense pas de payer vos cotisations. La remise en vigueur de votre contrat après suspension des garanties est conditionnée au paiement intégral de votre cotisation et des frais de recouvrement associés. La remise en vigueur est effective à midi le lendemain du jour de votre paiement. Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure et de la suspension des garanties.
- après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au

total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.

Nous conservons, même après résiliation, le droit de procéder au recouvrement de la cotisation impayée en exécution du contrat.

Un règlement effectué après le délai de 40 jours n'entraîne en aucun cas la remise en vigueur du contrat.

3. CAS ET CONDITIONS DE RÉSILIATION

Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Il est possible de le résilier dans les cas et selon les modalités suivantes :

Cas de résiliation
(voir Tableau page suivante)

Motif de la résiliation	Par qui ?	Conditions	Date de prise d'effet de la résiliation	Articles du Code des assurances
Opposition au renouvellement par tacite reconduction, à chaque échéance annuelle	Le souscripteur ou Nous	Délai de préavis à respecter : - le souscripteur : 1 mois - nous : 2 mois Dans les 20 jours qui suivent l'envoi de l'avis d'échéance lorsque celui-ci est envoyé moins de 15 jours avant la date limite de dépôt du préavis. Lorsque l'avis d'échéance ne vous a pas été adressé, vous pouvez mettre un terme au contrat à tout moment à compter de la date de reconduction en adressant une notification à l'assureur.	La résiliation prend effet à la date d'échéance annuelle indiquée sur les Conditions Particulières ou le lendemain de la date de notification à l'assureur.	L. 113-12 & L. 113-15-1
Opposition à la poursuite du contrat renouvelé par tacite reconduction, à tout moment, après 1 an de contrat	Le souscripteur	Ce motif de résiliation nécessite une ancienneté du contrat de 1 an.	La résiliation prend effet 1 mois après notification de la demande de résiliation formulée par vous ou par le nouvel assureur	L. 113-15-2
En cas de changement : - de domicile, - de situation ou régime matrimonial, - de profession ou si vous cessez toute activité professionnelle	Le souscripteur ou Nous	La résiliation doit être faite dans les 3 mois qui suivent l'événement, sous réserve que le changement invoqué affecte la nature du risque garanti	La résiliation prend effet 1 mois après notification, indiquant la date et la nature de l'événement invoqué	L. 113-16
En cas de résiliation par Suravenir Assurances de l'un de vos contrats après sinistre	Le souscripteur	Vous pouvez dans le délai de 1 mois de la notification de la résiliation de la police sinistrée, résilier les autres contrats d'assurance souscrits auprès de Suravenir Assurances	La résiliation prend effet 1 mois à dater de la notification à l'assureur.	R. 113-10
Diminution du risque	Le souscripteur	Vous pouvez résilier si nous ne consentons pas à réduire la cotisation suite à diminution du risque en cours de contrat	La résiliation prend effet 30 jours après la demande notifiée à l'assureur	L. 113-4
Aggravation du risque	Nous	L'assureur peut résilier ou proposer un nouveau montant de prime si les circonstances nouvelles aggravent le risque	La résiliation prend effet 10 jours après que celle-ci vous ait été notifiée ou 30 jours à compter du refus de la proposition faite par l'assureur	L. 113-4
Omission ou déclaration inexacte non intentionnelle	Nous	L'assureur peut résilier si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre	La résiliation prend effet 10 jours après sa notification	L. 113-9
Non-paiement de la cotisation	Nous	L'assureur peut résilier le contrat moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée valant mise en demeure	La résiliation prend effet 40 jours après l'envoi de la lettre recommandée valant mise en demeure	L. 113-3
Résiliation après sinistre	Nous	L'assureur peut résilier le contrat un mois après avoir eu connaissance du sinistre	La résiliation prend effet 1 mois après la notification faite par l'assureur	R. 113-10
En cas de décès du souscripteur	L'héritier ou Nous	L'assureur peut résilier dans un délai de 3 mois à compter du jour où l'attributaire du bien a demandé le transfert du contrat à son nom	Le contrat d'assurance continue à produire ses effets tant qu'il n'a pas été résilié par l'héritier	L. 121-10
Retrait de l'agrément par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)	De plein droit		La résiliation prend effet le quarantième jour à midi à compter de la publication au Journal officiel de la décision de l'ACPR prononçant le retrait	L. 326-12

Clôture de la convention bancaire « CCF Essentiel »	De plein droit	La résiliation du contrat est automatique si vous clôturez la convention bancaire « CCF Essentiel » détenue auprès du CCF	La résiliation prend effet au jour de la clôture de votre convention de compte Essentiel	
Clôture du compte à vue ouvert auprès du CCF	Le souscripteur	Vous pouvez résilier votre contrat en cas de clôture du compte à vue détenu auprès du CCF sur lequel vous détenez les moyens de paiements garantis	La résiliation prend effet au jour de la clôture de votre compte à vue	
Résiliation du contrat collectif par le CCF ou l'assureur	De plein droit	La résiliation du contrat est automatique si le CCF ou l'assureur résilie le contrat collectif	La résiliation prend effet à la date de la résiliation du contrat collectif	

Conditions de résiliation

Lorsque vous avez la faculté de résilier le contrat, vous pouvez le faire à votre choix :

- par courrier papier ou courrier électronique, à votre intermédiaire ou à défaut à l'assureur,
- par une déclaration faite contre récépissé,
- par acte extrajudiciaire,
- par le même mode de communication à distance utilisé pour la souscription de votre contrat,
- par Internet pour les contrats éligibles.

Lorsque nous résilions votre contrat, nous devons vous le notifier par lettre recommandée adressée à votre dernier domicile connu.

Conséquences de la résiliation sur la cotisation

Dans les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de cotisation afférente à la période suivant la date d'effet de la résiliation ne nous est pas acquise. Elle doit vous être remboursée.

Toutefois, en cas de résiliation pour non-paiement des cotisations, cette portion de cotisation, jusqu'à l'échéance annuelle suivante, nous est due à titre d'indemnité de résiliation (Article L 113-3 du Code des assurances).

4. PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'événement qui en est à l'origine.

La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou l'assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, aux termes de l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,

2° en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

Par dérogation à l'article L114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

L'article L. 114-2 du Code des assurances précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

La prescription peut également être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- toute demande en justice, même en référé (articles 2241 à 2243 du Code civil),
- tout acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :

- l'impossibilité d'agir,
- la minorité,
- le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
- une mesure d'instruction,
- une action de groupe.

5. DROIT DE RENONCIATION

Démarchage à domicile (article L. 112.9 du Code des assurances)

Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à domicile à sa résidence ou son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi d'un recommandé électronique avec demande d'avis de réception adressée à Suravenir Assurances pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

Vous ne pouvez toutefois plus exercer votre droit à renonciation dès que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

En cas de renonciation, le souscripteur ne peut être tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

L'entreprise d'assurance est tenue de rembourser au souscripteur le solde au plus tard dans les trente jours suivant la date de résiliation.

Par ailleurs, l'intégralité de la cotisation reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Vente à distance (article L. 112.2.1 du Code des assurances)

En cas de vente à distance, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat dans les quatorze jours qui suivent sa date de conclusion, ou qui suivent la date de réception des conditions contractuelles par l'assuré si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat, sans motif ni pénalité.

Modalité d'exercice du droit à renonciation

Vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception auprès de votre agence CCF.

Vous trouverez ci-dessous un modèle de lettre pour vous permettre d'exercer votre droit à renonciation :

« Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat n° (n° du contrat) d'assurance conclu (à distance/par démarchage à domicile) le (date) et demande le remboursement de la cotisation, déduction faite de la part correspondant à la période durant laquelle le contrat était en vigueur. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre. »

Droit de renonciation dans le cadre de l'article L.112-10 du Code des assurances

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation au présent contrat pendant un délai de trente jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- vous avez souscrit au présent contrat à des fins non professionnelles,
- le présent contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- le présent contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé au CCF.

La demande de renonciation intégrera la phrase suivante *« Je soussigné (votre nom et prénom) exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L. 112-10 du Code des assurances pour mon contrat « CCF Moyens de Paiements » auquel j'ai adhéré le (date d'adhésion au contrat).*

L'Assureur est tenu de rembourser à l'adhérent la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de sa renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

6. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

7. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par Suravenir Assurances, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

Elles sont nécessaires au traitement de votre contrat pour les finalités suivantes : souscription et gestion de vos contrats d'assurance, gestion de vos sinistres et évaluation de votre satisfaction, gestion et évaluation du risque d'assurance, réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, information et prospection commerciale, conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, lutte contre la fraude.

À ce titre vous êtes susceptible d'être inscrit sur une liste de personnes présentant un risque de fraude par Suravenir Assurances.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. A défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté. La prospection commerciale repose sur votre consentement et n'est pas nécessaire à l'exécution de votre contrat. Aussi, vous avez la liberté de consentir ou non au traitement de vos données à cette fin.

Des traitements automatisés peuvent être effectués, y compris de profilage : vous pouvez dans ce cas, obtenir une intervention humaine par le responsable de traitement.

Le traitement est réalisé par le responsable de traitement sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, du respect des obligations légales ou réglementaires, du consentement lorsque celui-ci est requis ou de ses intérêts légitimes lorsque cela est justifié.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe intervenant dans le cadre du contrat.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union européenne ou non membres de l'Union européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mises en œuvre.

Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour le traitement de certaines données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve que ce retrait de consentement n'entrave pas le traitement de données nécessaires à la conclusion, la gestion ou l'exécution du contrat.

Vos options d'acceptation ou de refus de prospection commerciale ont été collectées lors de votre entrée en relation avec le CCF. Si vous souhaitez les modifier, nous vous invitons à vous connecter sur votre « Espace Client CCF » ou à contacter votre conseiller.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles l'assureur est tenu.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données :

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement,
- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- d'un droit d'effacement et de limitation des informations vous concernant.

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : cil@suravenir-assurances.fr ou un courrier à Suravenir Assurances, Service traitant les demandes Informatique et Libertés, 44931 Nantes Cedex 9.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez vous reporter à la politique des données personnelles disponible sur le site Internet de Suravenir Assurances.

8. RÉCLAMATIONS

Suravenir Assurances et le CCF se sont dotés d'un dispositif de traitement des réclamations Clients décrit ci-dessous.

Sachez que constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée. Dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

À compter de l'envoi de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations, nous nous engageons :

1. à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
2. à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois.

Vos interlocuteurs privilégiés dans le cadre d'une réclamation

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit, aux coordonnées mentionnées ci-dessous.

Vous pouvez adresser votre réclamation aux interlocuteurs suivants :

- **pour une réclamation relative à la gestion d'un sinistre en cours : votre interlocuteur est le Service Indemnisation de Suravenir Assurances. Vous pouvez lui faire part de votre réclamation soit :**

- par téléphone au 0 970 820 274 - choix 2 - (appel non surtaxé, coût selon opérateur)
- par courrier électronique à l'adresse suivante : monsinistreamp@Clientsa.fr
- par courrier papier à l'adresse suivante : Suravenir Assurances Service Indemnisation 44931 Nantes cedex 9.

Si la réponse ou la solution apportée par nos services ne vous satisfait pas et que le désaccord persiste, vous pouvez :

- **solliciter un réexamen de votre demande à Suravenir Assurances :**

- par courrier papier à l'adresse suivante : Relations Clientèle Suravenir Assurances - 44931 Nantes cedex 9
- par courrier électronique à l'adresse suivante : relationsClientele@suravenir-assurances.fr

- **contacter le Médiateur de l'assurance, personnalité indépendante.**

Ce dernier peut être saisi en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite qu'il ait été ou non répondu.
Vous pouvez le contacter :

- par courrier électronique (canal à privilégier) sur le site Internet : www.mediation-assurance.org
- par courrier papier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9

Pour plus d'information vous pouvez consulter la charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site Internet : www.mediation-assurances.org

9. PREUVE – DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS

Le souscripteur accepte expressément que le contrat conclu sous format papier puisse être dématérialisé et conservé sur support électronique. Les contrats et documents conclus et/ou conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les parties sauf preuve contraire.

Le souscripteur s'engage à conserver à son niveau l'exemplaire des Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales qui lui ont été remises.

10. NULLITÉ D'UNE DISPOSITION CONTRACTUELLE

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses. Le présent contrat a un caractère « intuitu personae ». Le souscripteur ne pourra en céder ou en transférer les droits et obligations.

11. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de votre espace personnel du site de votre banque, de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration, etc.). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

Lorsque votre identité a été vérifiée :

- vous prenez connaissance des documents d'information précontractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et
- vous pouvez signer électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés que ce soit en ligne (via application, site web, etc.) ou en agence (tablette tactile, écran autre, etc.).

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS ou par message vocal. Votre validation pourra aussi résulter de la saisie de votre mot de passe, de votre code secret de carte bancaire ou de l'apposition de votre signature sur écran tactile ou tout autre élément biométrique d'authentification que nous pourrions mettre en œuvre (avec votre accord préalable). Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Pour les contrats souscrits en ligne, un message de confirmation vous sera envoyé dans votre « Espace Client CCF » ou sur votre courriel personnel.

Le document électronique signé sera archivé, pendant la durée légale de conservation, sur un support numérique, selon des modalités en garantissant l'intégrité.

Une copie du document sera accessible pendant sa durée de conservation dans votre coffre-fort électronique, sous la forme de fichier pdf. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

ANNEXE VI : VÉRIFICATIONS PRÉALABLES A L'OUVERTURE DU LIVRET A

PROCHAINEMENT ÉTENDUES A L'ENSEMBLE DES PRODUITS D'ÉPARGNE RÉGLEMENTÉE

Une même personne ne peut être titulaire que d'un seul Livret A ou d'un Compte Spécial sur Livret du Crédit Mutuel ouvert avant le 1er janvier 2009 (article L. 221-3 du Code monétaire et financier).

Sans préjudice de l'imposition des intérêts indûment exonérés, les personnes physiques qui ont sciemment ouvert un Livret A ou un Compte Spécial sur Livret du Crédit Mutuel en contravention des dispositions de l'article L. 221-3 du Code monétaire et financier sont passibles d'une amende fiscale égale à 2 % de l'encours du livret surnuméraire (article 1739A du Code général des impôts).

L'établissement de crédit qui est saisi d'une demande d'ouverture d'un Livret A est tenu de vérifier, préalablement à cette ouverture, auprès de l'administration fiscale, si la personne détient déjà un Livret A ou un Compte Spécial sur Livret du Crédit Mutuel.

Aucun Livret A ne peut être ouvert avant la réponse de l'administration fiscale à l'établissement de crédit.

À cette fin, en cas de demande d'ouverture d'un Livret A, l'établissement de crédit transmet à l'administration fiscale les informations suivantes :

1 - le nom, le prénom, le sexe, la date et le lieu de naissance du Client, lorsqu'il s'agit d'une personne physique,

2 - le numéro SIRET ou la raison sociale et l'adresse du Client, lorsqu'il s'agit d'une personne morale.

La personne qui demande l'ouverture du Livret A précise à l'établissement de crédit si elle autorise ou non l'administration fiscale à communiquer à celui-ci les informations permettant, le cas échéant, d'identifier le ou les livrets préexistants.

Si l'administration fiscale y est autorisée, l'établissement de crédit communiquera ensuite au demandeur les informations qu'il aura reçues.

Le demandeur ne peut s'opposer à ce que l'administration fiscale informe l'établissement de crédit de la seule existence d'autres Livret A détenus par lui.

Lorsque, suite à sa saisine, l'administration fiscale répond qu'aucun(s) autre(s) Livret(s) A ne préexiste(nt), alors l'établissement de crédit procède à l'ouverture du Livret A dès qu'il a connaissance de cette réponse.

Lorsque l'administration fiscale répond qu'un ou plusieurs autre(s) Livret(s) A ou Compte(s) Spécial(aux) sur Livret du Crédit Mutuel préexiste(nt), et qu'elle n'a pas été autorisée à communiquer les informations y afférent à l'établissement de crédit celui-ci n'est pas autorisé à ouvrir le livret demandé et en informe le demandeur.

Dans ce cas toute nouvelle demande d'ouverture d'un Livret A effectuée par le demandeur auprès de l'établissement de crédit donnera lieu à une nouvelle interrogation préalable de l'administration fiscale.

Lorsque l'administration fiscale répond qu'un ou plusieurs autre(s) Livret(s) A ou Compte(s) Spécial(aux) sur Livret du Crédit Mutuel préexiste(nt), et qu'elle a été autorisée à communiquer les informations y afférent à l'établissement de crédit, celui-ci n'est pas autorisé à ouvrir le livret demandé.

Dans ce cas, si le demandeur choisit de procéder par lui-même à la clôture du (des) livret(s), l'établissement de crédit ne pourra ensuite procéder à l'ouverture du nouveau Livret A ou d'un Compte Spécial sur Livret du Crédit Mutuel, sans interroger de nouveau l'administration fiscale, qu'après avoir reçu confirmation de la clôture de chaque livret préexistant dans le délai maximum de 3 mois à compter de la date de la demande.

Le demandeur pourra attester de la clôture d'un Livret A ou d'un Compte Spécial sur Livret du Crédit Mutuel par la production à l'établissement de crédit :

1 - soit du relevé de compte mentionnant la clôture du livret,

2 - soit de l'attestation ou la lettre de clôture délivrée par l'établissement de crédit dans les comptes duquel est ouvert le livret,

3 - soit la présentation du livret mentionnant la clôture,

4 - soit de l'attestation de non-détention délivrée par l'établissement de crédit dans les comptes duquel l'administration fiscale a indiqué qu'était ouvert le livret.

Si le demandeur choisit de renoncer à sa demande, toute demande d'ouverture d'un Livret A qu'il effectuera ultérieurement auprès de l'établissement de crédit donnera

lieu à une nouvelle interrogation préalable de l'administration fiscale.

Si le demandeur ne renvoie pas à l'établissement de crédit le formulaire faisant état de son choix, il sera considéré comme ayant renoncé à sa demande s'il ne communique pas à l'établissement de crédit le(s) justificatif(s) de son (ses) livret(s) préexistant(s) dans les 3 mois suivant l'établissement de sa demande d'ouverture d'un nouveau Livret A.

Lorsqu'elle ne donne pas lieu à l'ouverture du Livret dans le délai de 3 mois suivant son établissement, la demande d'ouverture est annulée par l'établissement de crédit. Au-delà de ce délai, toute nouvelle demande d'ouverture d'un Livret A donne lieu à l'interrogation préalable de l'administration fiscale.

Le demandeur qui, suite à l'interrogation de l'administration fiscale, a été informé que celle-ci a transmis à l'établissement de crédit des informations concernant plusieurs Livrets A qu'il détient par ailleurs, doit effectuer les formalités nécessaires auprès du ou des établissements de crédit dans les comptes duquel ou desquels les Livrets A ou Comptes Spéciaux sur Livret sont ouverts afin de n'en conserver qu'un seul, alors même qu'il renoncerait à sa demande d'ouverture d'un Livret A.

Lorsque l'établissement de crédit obtient la confirmation que le demandeur ne détient pas/plus de Livret A ou Compte Spécial sur Livret, il procède immédiatement à l'ouverture du Livret A demandé, sous réserve qu'un versement initial d'un montant minimum de 10 € soit réalisé.
Le demandeur peut réaliser un versement initial supérieur à 10 €, mais dans la limite du plafond légal de versement.

Cette procédure de vérification préalable à l'ouverture du Livret A va progressivement être déployée à l'ensemble des produits d'épargne réglementée d'ici le 1er juillet 2027 et ce, afin de s'assurer de l'absence de multi-détention sur lesdits produits.
Seront prochainement concernés le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS), le Livret Jeune, Le Livret d'Épargne Populaire (LEP), le Compte d'Épargne Logement (CEL), le Plan d'Épargne Logement (PEL), le Plan d'Épargne en Actions (PEA), le Plan d'Épargne en Actions destiné au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire (PEA-PME).

ANNEXE VII : LE COMPTE D'ÉPARGNE-LOGEMENT ET LE PLAN D'ÉPARGNE-LOGEMENT

EXTRAITS DU CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION RELATIFS À L'ÉPARGNE LOGEMENT (au 1er juin 2024)

(NB : Suppression de la prime d'épargne pour les PEL et CEL ouverts à compter du 1er janvier 2018 par la Loi de finances pour 2018)

1 - PARTIE LÉGISLATIVE

Article L315-1

Le régime de l'épargne-logement a pour objet de permettre l'octroi de prêts aux personnes physiques qui ont fait des dépôts à un Compte d'Épargne-Logement et qui affectent cette épargne au financement de logements destinés à l'habitation principale.

Les titulaires d'un Compte d'Épargne-Logement ouvert avant le 1er mars 2011 qui n'affectent pas cette épargne au financement de logements destinés à l'habitation principale dans les conditions du premier alinéa peuvent l'affecter au financement de logements ayant une autre destination dans les conditions fixées par un décret en Conseil d'État qui détermine notamment les destinations autorisées. Ces destinations sont exclusives, à l'exception des résidences de tourisme, de tout usage commercial ou professionnel.

Les dispositions précédentes ne font pas obstacle à l'affectation de l'Épargne-Logement au financement d'un local destiné à un usage commercial ou professionnel, dès lors qu'il comporte également l'habitation principale du bénéficiaire.

Article L315-2

Les prêts d'épargne-logement concernant les logements destinés à l'habitation principale, et les locaux visés au troisième alinéa de l'article L. 315-1 sont accordés pour le financement des dépenses de construction, d'acquisition, d'extension ou de certaines dépenses de réparation et d'amélioration.

Pour les Comptes d'Épargne-Logement ouverts avant le 1er mars 2011, les prêts d'épargne-logement concernant les logements ayant une autre destination sont accordés pour le financement des dépenses de construction, d'extension ou de certaines dépenses de réparation et d'amélioration. Les prêts d'épargne-logement accordés entre le 1er janvier 1996 et le 31 décembre 1996 peuvent être affectés au financement des dépenses d'acquisition de logements visés à l'alinéa précédent.

Article L315-3

Les dépôts d'épargne-logement sont reçus par les Caisses d'Épargne ordinaires ainsi que dans les Banques et organismes de crédit qui s'engagent par convention avec l'État à appliquer les règles fixées pour le fonctionnement de l'épargne-logement.

Article L315-4

Les bénéficiaires d'un prêt d'épargne-logement reçoivent de l'État, lors de la réalisation du prêt, une prime d'épargne-logement dont le montant est fixé compte tenu de leur effort d'épargne.

Pour les Plans d'Épargne-Logement mentionnés au 9° bis de l'article 157 du Code général des impôts :

1° Un décret en Conseil d'État fixe le montant minimal du prêt d'épargne-logement auquel est subordonné l'octroi de la prime d'épargne-logement.

2° Un arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie, du budget et du logement fixe le montant maximal de la prime d'épargne-logement ; lorsque le prêt d'épargne-logement finance une opération d'acquisition, ou de construction, ce montant peut être fixé à un niveau supérieur justifié par le niveau de performance énergétique global du logement.

Le présent article s'applique aux comptes et plans d'épargne-logement mentionnés au 9° bis de l'article 157 du Code général des impôts ouverts jusqu'au 31 décembre 2017.

Article L315-5

Les intérêts et la prime d'épargne versés aux titulaires de comptes d'épargne-logement ne sont pas pris en compte pour le calcul de l'allocation de logement.

2 - PARTIE RÉGLEMENTAIRE

Article R*315-1

Les Comptes d'Épargne-Logement peuvent être ouverts au nom de personnes physiques par les Caisses d'Épargne ainsi que par les Banques et organismes de crédit ayant passé avec l'État une convention à cet effet.

Article R*315-2

Les sommes inscrites aux Comptes d'Épargne-Logement portent intérêt, à un taux fixé par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation.

Au 31 décembre de chaque année, l'intérêt s'ajoute au capital et devient lui-même productif d'intérêt.

Article R*315-3

Il est délivré aux titulaires de Comptes d'Épargne-Logement un livret mentionnant les opérations effectuées sur leur compte.

Le montant du dépôt minimum auquel est subordonnée l'ouverture d'un Compte d'Épargne-Logement et le montant minimum des versements ultérieurs sont fixés par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation.

Les sommes inscrites au compte sont remboursables à vue. Toutefois, le retrait de fonds qui aurait pour effet de réduire le montant du dépôt à un montant inférieur au dépôt minimun prévu à l'alinéa précédent entraîne la clôture du compte.

Article R*315-4

Le montant maximum des sommes qui peuvent être portées à un Compte d'Épargne-Logement est fixé par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation.

Article R*315-5

Nul ne peut être titulaire simultanément de plusieurs Comptes d'épargne-logement, sous peine de perdre la totalité des intérêts acquis ainsi que la vocation à bénéficier du prêt et de la prime d'épargne prévus aux sous- sections II et III.

Article R*315-6

Les Livrets d'Épargne-Logement et les droits appartenant à leurs Titulaires ne peuvent être remis en nantissement.

SOUS-SECTION II : ATTRIBUTION DE PRÊTS

Article R*315-7

Les Titulaires d'un Compte d'Épargne-Logement peuvent, sous réserve des dispositions de l'article R. 315-13, obtenir un prêt lorsque ce compte est ouvert depuis 18 mois au moins et lorsque le montant des intérêts acquis s'élève au moins à un montant fixé par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation, en fonction du minimum exigé pour l'ouverture du compte ainsi que du taux d'intérêt appliqué aux dépôts.

Toutefois ce montant est abaissé à 22,50 € lorsque le prêt est destiné au financement de travaux de réparation ou d'amélioration dont la nature est fixée par l'arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation prévu à l'article R. 315-8.

Sur la demande du titulaire du compte, l'organisme auprès duquel le compte est ouvert délivre une attestation indiquant que ces deux conditions sont remplies. Cette attestation permet au titulaire du compte de bénéficier d'une priorité pour l'attribution des primes et prêts spéciaux prévus par les articles L. 311-1 à L. 311-7 s'il satisfait aux conditions exigées pour leur attribution.

NOTA : Décret 2001-95 2001-02-02 art. 6 : les dispositions du présent décret sont applicables dans les territoires d'outre-mer et dans la collectivité territoriale de Mayotte lorsque les textes auxquels elles font référence sont applicables dans ces mêmes territoires et collectivités.

Article R*315-8

Les prêts d'épargne-logement ne peuvent être attribués que pour les objets définis à l'article L. 315-2. La nature des travaux de réparation ou d'amélioration susceptibles de donner lieu à l'attribution de prêts est fixée par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation.

Peuvent bénéficier d'un prêt d'épargne-logement en application du deuxième alinéa de l'article L. 315-1 les résidences utilisées à titre personnel et familial pour le repos et les loisirs. Les locations occasionnelles et de durée limitée ne font pas perdre le droit au prêt.

Les résidences de tourisme qui, en application du deuxième alinéa de l'article L. 315-1, peuvent bénéficier de prêts d'épargne-logement sont les résidences dont les normes sont arrêtées par le ministre chargé du tourisme en application du décret n° 66-871 du 13 juin 1966.

Un bénéficiaire de prêt d'épargne logement attribué en application d'un des deux alinéas de l'article L. 315-1 ne peut bénéficier d'un prêt afférent au financement de logements prévus à l'autre alinéa du même article aussi longtemps que le premier prêt n'a pas été intégralement remboursé.

Article R*315-9

Le taux d'intérêt des prêts est égal au taux d'intérêt servi aux dépôts effectués au Compte d'Épargne-Logement.

L'emprunteur supporte en sus des intérêts, le remboursement des frais financiers et des frais de gestion dans la limite d'un maximum fixé par arrêté du ministre chargé des finances.

En cas d'utilisation, en un prêt unique, de droits à prêt acquis au titre d'un ou de plusieurs Comptes d'Épargne-Logement, le taux de ce prêt unique est égal à la moyenne pondérée des taux des prêts qui auraient été consentis au titre de ces différents Comptes d'Épargne-Logement ; ces taux sont pondérés par les montants des prêts de même durée qui résultent des droits acquis et utilisés sur le ou lesdits Comptes d'épargne-logement.

Toutes sommes exigibles, en principal, intérêts ou accessoires, et demeurées impayées, portent intérêt au taux résultant des trois alinéas précédents majoré de trois points.

Article R*315-10

Les prêts sont amortissables en 2 années au moins et 15 années au plus ; le remboursement anticipé des prêts est toujours possible.

Article R*315-11

Pour la construction, l'acquisition, les travaux d'extension, de réparation ou d'amélioration d'un même logement, le prêt ou, le cas échéant, le montant cumulé des prêts consentis au titre de l'épargne-logement ne peut excéder un montant fixé par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation.

Lorsqu'un même emprunteur obtient plusieurs prêts d'épargne-logement, l'encours des capitaux prêtés ne doit à aucun moment dépasser le maximum fixé par ledit arrêté.

Article R*315-12

Sous réserve des dispositions des articles R. 315-10 et R. 315-11, le montant et la durée maximum des prêts sont fixés de telle sorte que le total des intérêts à payer par l'emprunteur soit égal au total des intérêts acquis à la date de la demande du prêt et pris en compte pour le calcul du montant du prêt multiplié par un coefficient au minimum égal à 1.

Le coefficient maximum de conversion des intérêts est fixé à 1,5 en matière de Comptes d'Épargne-Logement à l'exception des prêts destinés au financement de la souscription de parts de sociétés civiles de placement immobilier pour lesquels le coefficient maximum de conversion des intérêts est fixé à 1.

Lors de l'ouverture d'un compte d'épargne, les coefficients en vigueur et les barèmes en résultant doivent être mentionnés sur le livret délivré au titulaire.

Article R*315-13

Pour la détermination du prêt, il peut être tenu compte des intérêts acquis aux Comptes d'Épargne-Logement du conjoint, des ascendants, descendants, oncles, tantes, frères, sœurs, neveux et nièces, du bénéficiaire ou de son conjoint, des conjoints des frères, sœurs, ascendants et descendants du bénéficiaire ou de son conjoint.

Chacun de ces comptes doit être ouvert depuis 1 an au moins et l'un quelconque d'entre eux doit, à défaut de celui du bénéficiaire, être ouvert depuis 18 mois au moins.

Article R*315-14

Une garantie hypothécaire et une assurance sur la vie peuvent être exigées pour le remboursement des prêts.

Article R*315-15

En cas de décès du titulaire d'un Compte d'Épargne-Logement, les héritiers ou légataires peuvent obtenir le prêt et la prime d'épargne dans les mêmes conditions que le titulaire du compte. Ces droits peuvent faire l'objet d'un partage, indépendamment du partage des capitaux inscrits au compte.

SOUS-SECTION III : PRIME D'ÉPARGNE

Article R*315-17

Les dispositions du troisième alinéa de l'article R. 315-9 et du dernier alinéa de l'article R. 315-16 sont applicables aux prêts et aux primes d'épargne attribués au titre des Comptes d'Épargne-Logement ouverts postérieurement au 15 mars 1976.

Le taux d'intérêt applicable en cas d'exigibilité ou de répétition d'un prêt ou d'une prime attribué au titre des Comptes d'Épargne-Logement ouverts jusqu'à cette date est de 6 % l'an.

[…]

SECTION II : PLANS CONTRACTUELS D'ÉPARGNE-LOGEMENT (PEL)

Article R*315-24

Il est institué une catégorie particulière de Comptes d'Épargne-Logement sous la forme de plans contractuels d'épargne à terme déterminé.

SOUS-SECTION I : MISE EN PLACE ET FONCTIONNEMENT DES PLANS D'ÉPARGNE-LOGEMENT

Article R*315-25

Les Plans d'Épargne-Logement font l'objet d'un contrat constaté par un acte écrit.

Ce contrat est passé entre une personne physique et un des établissements mentionnés à l'article R. 315-1. Il engage le déposant et l'établissement qui reçoit les dépôts et précise leurs obligations et leurs droits.

Les opérations effectuées sont retracées dans un compte ouvert spécialement au nom du souscripteur dans la comptabilité de l'établissement qui reçoit les dépôts.

Article R*315-26

Nul ne peut souscrire concurremment plusieurs Plans d'Épargne-Logement sous peine de perdre la totalité des intérêts acquis ainsi que la vocation à bénéficier du prêt et de la prime d'épargne mentionnés aux sous-sections 2 et 3. Le titulaire d'un Compte d'Épargne-Logement ouvert en application de la section I peut souscrire un Plan d'Épargne-Logement à la condition que ce plan soit domicilié dans le même établissement.

Article R*315-27

La souscription d'un Plan d'Épargne-Logement est subordonnée au versement d'un dépôt initial qui ne peut être inférieur à un montant fixé par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation.

Le souscripteur s'engage à effectuer chaque année, à échéances régulières, mensuelles, trimestrielles ou semestrielles, des versements d'un montant déterminé par le contrat.

Un ou plusieurs versements peuvent être majorés sans que le montant maximum des dépôts fixé par l'arrêté prévu à l'article R. 315-4 puisse être dépassé au terme du Plan d'Épargne-Logement.

Un ou plusieurs versements peuvent être effectués pour un montant inférieur à ce qui est prévu au contrat, à la condition que le total des versements de l'année ne soit pas inférieur à un montant fixé par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation.

Article R*315-28

I - Le contrat fixe la durée du Plan d'Épargne-Logement. Cette durée ne peut être inférieure à 4 ans à compter du versement initial, sauf en ce qui concerne les plans ouverts entre le 1er janvier 1981 et le 31 mars 1992 inclus, pour lesquels elle ne peut être inférieure à 5 ans.

Des avenants au contrat initial peuvent, sous réserve des dispositions du II, proroger la durée du Plan d'Épargne-Logement, pour une année au moins, ou la réduire en respectant les limites fixées à l'alinéa qui précède.

II - La durée d'un Plan d'Épargne-Logement ne peut être supérieure à 10 ans. Toutefois cette disposition ne s'applique pas aux Plans d'Épargne-Logement qui, en vertu du contrat initial ou

d'avenants à ce contrat, conclus avant le 1er avril 1992, ont une durée supérieure à 10 ans. Ces plans demeurent valables jusqu'à l'expiration du contrat initial ou du dernier avenant et ne peuvent faire l'objet d'aucune prorogation.

Les contrats en cours au 1er avril 1992 d'une durée inférieure à 10 ans, soit en vertu du contrat initial, soit en vertu d'avenants, ne peuvent faire l'objet d'aucun avenant ayant pour effet de porter la durée totale du plan à plus de 10 ans.

Article R*315-29

Les sommes inscrites au compte du souscripteur d'un Plan d'Épargne-Logement portent intérêt, à un taux fixé par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé de la construction et de l'habitation.

Au 31 décembre de chaque année, l'intérêt s'ajoute au capital et devient lui-même productif d'intérêt. La capitalisation des intérêts ne peut avoir pour conséquence de réduire le montant du versement annuel minimum prévu à l'article R.315-27, alinéa 4.

Article R*315-30

Les versements et les intérêts capitalisés acquis demeurent indisponibles jusqu'à la date où le retrait définitif des fonds prévu à la sous-section 3 devient possible.

Article R*315-31

Lorsque le total des versements d'une année est inférieur au montant fixé par l'arrêté prévu au dernier alinéa de l'article R. 315-27, ou lorsque les sommes inscrites au crédit du compte d'un souscripteur font l'objet d'un retrait total ou partiel au cours de la période d'indisponibilité des fonds, le contrat d'épargne-logement est résilié de plein droit et le souscripteur perd le bénéfice des dispositions de la présente section.

Toutefois, si le retrait intervient après l'écoulement de la période minimale prévue au contrat, le bénéfice de la présente section lui est conservé pour cette période et les périodes de 12 mois consécutives.

Si le retrait intervient entre la quatrième et la cinquième année d'un Plan d'Épargne-Logement ouvert antérieurement au 1er avril 1992, le bénéfice de la présente section est conservé pour la période de 4 ans.

Si le retrait intervient entre la troisième et la quatrième année, le bénéfice de la présente section est conservé pour la période de 3 ans ; la prime versée par l'État est, dans ce cas, réduite dans une proportion fixée par arrêté du ministre chargé des finances et du ministre chargé du logement.

Article R*315-32

Lorsque le contrat de souscription d'un Plan d'Épargne-Logement est résilié en application de l'article R. 315-31, le souscripteur se voit offrir la possibilité :

a) Soit de retirer les sommes déposées au titre du Plan d'Épargne-Logement, les intérêts versés au souscripteur étant alors évalués par application à l'ensemble de ses dépôts du taux en vigueur en matière de Compte d'Épargne-Logement à la date de la résiliation, lorsque celle-ci intervient moins de 2 ans après la date de versement du dépôt initial et au taux fixé par le contrat, lorsque la résiliation intervient plus de 2 ans après la date de versement du dépôt initial ;

b) Soit de demander la transformation du Plan d'Épargne-Logement en Compte d'Épargne-Logement au sens de la section I, les intérêts acquis par le souscripteur faisant alors l'objet d'une nouvelle évaluation par application à l'ensemble de ses dépôts du taux en vigueur en matière de Compte d'Épargne-Logement à la date de la transformation.

Cette transformation ne peut avoir pour effet de permettre un dépassement du montant maximum fixé par l'arrêté prévu à l'article R. 315-4.

Dans cette éventualité, seuls font l'objet d'un transfert au Compte d'Épargne-Logement les intérêts calculés sur les dépôts effectués par le souscripteur dans la limite de ce montant ; le surplus en capital et intérêts est remis à la disposition du souscripteur.

Article R*315-33

Lorsque la transformation ci-dessus entraîne le transfert des sommes déposées au titre du Plan d'Épargne-Logement à un Compte d'Épargne-Logement au sens de la section I dont le souscripteur est déjà Titulaire, ce transfert ne peut avoir pour effet de permettre un dépassement du montant maximum fixé par l'arrêté prévu à l'article R. 315-4.

Dans cette éventualité, le transfert est limité à la différence entre le montant maximum des dépôts autorisé et le montant des sommes inscrites au Compte d'Épargne-Logement. Le surplus en capital et intérêts est remis à la disposition du souscripteur. Une attestation d'intérêts acquis, calculés selon les modalités fixées à l'article R. 315-32 b, sur les sommes excédentaires est délivrée au souscripteur. Ces intérêts acquis sont pris en considération pour la détermination du montant du prêt d'Épargne-Logement auquel il peut prétendre.

SOUS-SECTION II : ATTRIBUTION DE PRÊTS

Article R*315-34

Lorsque le Plan d'Épargne-Logement est venu à terme, le souscripteur peut demander et obtenir un prêt.

Pour les plans ouverts à compter du 1er mars 2011, le prêt d'Épargne-Logement ne peut être consenti au-delà d'un délai de 5 ans à compter de l'arrivée à terme du plan fixée contractuellement en application de l'article R.* 315-28.

Le souscripteur peut d'autre part obtenir une attestation lui permettant de bénéficier d'une priorité pour l'attribution des primes et des prêts spéciaux prévus par les articles L. 311-1 à L. 311-3, L. 311-5, L. 311-6, L. 311-9, L. 312-1 et R. 324-1 s'il satisfait aux conditions exigées pour leur attribution.

Article R*315-35

Pour la détermination du prêt prévu au premier alinéa de l'article précédent, il peut être tenu compte des intérêts acquis sur les Plans et Comptes d'Épargne-Logement du conjoint, des ascendants, descendants, oncles, tantes, frères, sœurs, neveux et nièces du bénéficiaire ou de son conjoint, des conjoints, des frères, sœurs, ascendants et descendants du bénéficiaire ou de son conjoint.

Chacun de ces Plans d'Épargne-Logement doit être venu à terme.

Pour bénéficier des dispositions du présent article, le prêt doit être consenti par l'établissement où est domicilié le Plan d'Épargne-Logement comportant le montant d'intérêts acquis le plus élevé lorsque les divers Plans d'Épargne-Logement concernés ne sont pas souscrits dans le même établissement.

Article R*315-36

Le taux d'intérêt du prêt est égal au taux d'intérêt servi aux dépôts effectués dans le cadre du Plan d'Épargne-Logement.

Article R*315-37

Le total des intérêts acquis pris en compte pour le calcul du montant du prêt, en application de l'article R. 315-12, est évalué à la date de venue à terme du Plan d'Épargne-Logement.

Le coefficient maximum de conversion des intérêts prévu au deuxième alinéa dudit article est fixé à 2,5 en matière de Plan d'Épargne-Logement à l'exception des prêts destinés au financement de la souscription de parts des sociétés civiles de placement immobilier pour lesquels le coefficient maximum de conversion des intérêts est fixé à 1,5.

Article R*315-38

L'attribution du prêt consenti au titre du Plan d'Épargne-Logement ne fait pas d'obstacle à l'octroi, en vue du financement d'une même opération, du prêt consenti en application de l'article R. 315-7.

Toutefois, le montant cumulé des prêts ainsi consenti ne devra pas être supérieur au montant maximum fixé par l'arrêté prévu à l'article R. 315-11.

Le cumul des prêts n'est possible que si ces prêts sont consentis par le même établissement.

SOUS-SECTION III : RETRAIT DES FONDS ET PRIMES D'ÉPARGNE

Article R*315-39

Le retrait des fonds à l'arrivée du terme laisse subsister le droit au prêt pendant 1 an dans la limite, pour les plans ouverts à compter du 1er mars 2011, du délai de 5 ans maximum prévu à l'article R.*315-34.

Les sommes inscrites au compte du souscripteur continuent à porter intérêt au taux fixé dans les conditions prévues à l'article R.*315-29 durant la période comprise entre la date d'arrivée à terme du Plan d'Épargne-Logement et celle du retrait effectif des fonds.

Pour les plans ouverts à compter du 1er mars 2011, la rémunération de l'épargne dans les conditions mentionnées à l'alinéa précédent est acquise dans la limite d'une durée de 5 ans à compter de l'arrivée à terme du plan fixée contractuellement en application du I de l'article R.*315-28. À l'issue de cette échéance, et en l'absence de retrait des fonds, le Plan d'Épargne-Logement devient un compte sur livret non réglementé qui n'est plus soumis aux dispositions de la présente section.

DISPOSITIONS DIVERSES ET TRANSITOIRES

Article R. 315-40-1

Les dispositions de la section I sont applicables aux Plans d'Epargne-Logement, pour autant qu'il n'y est pas dérogé par la présente section.

Pour bénéficier de la majoration de prime prévue à l'article précédent, les souscripteurs d'un Plan d'Épargne-Logement antérieur au 15 juin 1983 doivent souscrire, avant le 31 décembre 1983, un avenant majorant les versements mensuels, trimestriels ou semestriels d'un pourcentage minimum, fixé par l'arrêté prévu à l'article précédent dans la limite de 30 % du montant contractuel en vigueur à la date de publication du présent décret.

Les versements ne peuvent être inférieurs à un montant fixé par le même arrêté. Si le Plan d'Épargne-Logement vient à terme avant le 15 juin 1984, le bénéfice de la majoration est subordonné à la prorogation d'un an du terme du contrat.

ANNEXE VIII : FORMULAIRE D'INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS

INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS

La protection des dépôts effectués auprès du CCF est assurée par :	Le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR).
Plafond de la protection :	100 000 € par déposant et par établissement de crédit(1).
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 €.
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui(2).
Autres cas particuliers	Voir note(2)
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	7 jours ouvrables(3)
Monnaie de l'indemnisation :	Euros
Correspondant :	Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire - 75009 Paris Téléphone : 01 58 18 38 08 Courriel : contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site Internet du FGDR : http://www.garantiedesdepots.fr/

Informations complémentaires

(1) Limite générale de la protection : si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site Internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un Client détient un compte d'épargne éligible (hors livret A, livret de développement durable et solidaire et livret d'épargne populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

(2) Principaux cas particuliers : les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €. Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés. Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limité (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les livrets A, les livrets de développement durable et solidaire (LDDS) et les livrets d'épargne populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site Internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un Client détient un livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site Internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

(3) Indemnisation : le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier. Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible. La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception,
- soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace Internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaitre le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

Autres informations importantes

Le principe général est que tous les Clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site Internet du FGDR. Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

ANNEXE IX : NOTICE D'INFORMATION RELATIVE AUX CONTRATS CONCLUS AU MOYEN D'UNE VENTE À DISTANCE ET/OU SUITE À UN ACTE DE DÉMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER

DÉFINITION DES DEUX RÉGIMES

Le démarchage bancaire ou financier

Le démarchage bancaire ou financier consiste en :

- une prise de contact non sollicitée, par quelque moyen que ce soit, avec une personne physique ou morale déterminée, en vue d'obtenir, de sa part, un accord sur la réalisation ou la fourniture d'une opération bancaire ou financière,
- un déplacement du démarcheur de la Banque, en vue des mêmes fins, au domicile des personnes, sur leur lieu de travail ou dans les lieux non destinés à la commercialisation de produits, instruments et services financiers, quelle que soit la personne à l'initiative de la démarche.

La vente à distance de services financiers

La vente à distance d'un service financier consiste pour la Banque à conclure avec son Client, personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, le contrat relatif à ce service totalement à distance, c'est-à-dire :

- hors la présence physique et simultanée des parties,
- en utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance (courrier, téléphone, Internet…),
- du stade de la relation précontractuelle jusqu'à la conclusion du contrat.

Seule la conclusion de la première convention de service s'il y a lieu est concernée et non les opérations qui en découlent.

S'il s'agit d'un contrat renouvelable par tacite reconduction, seul le contrat initial est concerné.

Dans le cadre de la relation contractuelle, le Client peut changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

L'INFORMATION

L'information pré-contractuelle

Le Client est informé des caractéristiques du produit ou service faisant l'objet de la proposition de contracter au moyen des documents d'information prévus par la réglementation et/ou d'une fiche d'informations ainsi que par les documents présentant les Conditions Générales et Tarifaires qui lui sont applicables.

Ces documents, rédigés en français, sont communiqués au Client ou encore disponibles sur le site Internet de la Banque, selon la technique de communication utilisée.

Les contrats

Les contrats relatifs aux produits et services proposés par la Banque peuvent être conclus, dans ses locaux, au domicile du Client ou en tout autre lieu convenu avec lui. Lorsqu'il est conclu à distance, le lieu de conclusion du contrat est celui du lieu de situation de l'agence de la Banque qui tient le compte principal du Client.

Les contrats sont rédigés en français et sont soumis au droit français, sauf accord particulier entre les parties. Les contrats sont communiqués au Client préalablement à tout engagement de sa part et se composent :

- des Conditions Particulières contenant les modalités spécifiques du compte, produit ou service souscrit, ainsi que les modalités de conclusion du contrat (lieu et date de conclusion, modes de paiement…),
- des Conditions Générales de Banque et Conditions Générales applicables au compte, produit ou service souscrit. Elles complètent les Conditions Particulières. Elles peuvent être contenues dans plusieurs documents et précisent les droits contractuels de résiliation, les procédures de réclamation et de recours,…
- de tout document supplémentaire prévu, le cas échéant, au contrat pour sa conclusion, ainsi qu'un bordereau de rétractation.

Lorsque la technique de communication ne permet pas de transmettre les documents susvisés avant la conclusion du contrat demandée par le Client, les documents d'information et les conditions contractuelles lui sont adressés par écrit immédiatement après la conclusion du contrat. À tout moment au cours de la relation contractuelle, le Client qui en fait la demande peut recevoir les conditions contractuelles sur un support papier.

Le droit de rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation (« droit de renonciation » s'il s'agit d'un contrat d'assurance) en cas de conclusion d'un contrat avec la Banque à la suite d'un acte de démarchage ou au moyen d'une technique de commercialisation à distance.

Le délai de rétractation est de 14 jours calendaires révolus.

Le délai commence à courir :

- soit à compter du jour où le contrat est conclu,
- soit à compter du jour où le Client dispose de l'ensemble des éléments d'information et des conditions contractuelles si ce jour est postérieur à la conclusion du contrat.

L'exercice du droit de rétractation et ses conséquences

Le Client peut exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit utiliser le bordereau ou tout autre moyen mis à sa disposition par la Banque, dans le délai correspondant à la situation dans laquelle il se trouve. Le Client doit restituer à la Banque au plus tard dans les trente jours à compter de celui où il communique à la Banque sa volonté de se rétracter, toute somme et tout bien qu'il a reçus de cette dernière. Le Client est tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni.

Lorsque la Banque reçoit la demande de rétractation du Client, elle est tenue de lui rembourser, au plus tard dans les trente jours, toutes les sommes perçues en exécution du contrat à l'exception de celles dues au titre de la période précédant la rétractation.

Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du Client, avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation,
- aux polices d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à 1 mois,
- aux contrats d'assurance couvrant les dommages causés aux tiers par les véhicules terrestres à moteur et leurs remorques ou semi-remorques,
- aux services de réception, transmission et exécution d'ordres pour le compte de tiers ainsi qu'à la fourniture de titres financiers. En revanche, si le contrat portant sur ces services ou la fourniture de titres financiers a été conclu dans le cadre d'un acte de démarchage par déplacement physique au domicile du Client, ou sur son lieu de travail ou dans tout autre lieu non destiné à la commercialisation, le démarcheur ne peut recueillir ni ordre ni fonds du Client avant l'expiration d'un délai de réflexion de 48 heures courant le lendemain du jour où le démarcheur aura remis au Client un récépissé établissant la communication des informations prévues par la loi.

La souscription d'un Fonds européen d'investissement à long terme (ELTIF) offre dans tous les cas au souscripteur, qu'il y ait eu souscription suite à démarchage, vente à distance ou pas, un délai de rétractation de 14 jours calendaires après la signature du bulletin de souscription qui permet au souscripteur, durant ce délai, d'annuler son ordre et de se faire rembourser sans pénalités en application du Règlement (UE) 2015/760 révisé (ELTIF 2).

Crédit à la consommation

Le délai de rétractation est de 14 jours calendaires à compter du jour où le contrat est conclu.

Crédit immobilier

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux contrats de crédit immobilier. Mais leur conclusion est soumise au respect d'un délai de réflexion de 10 jours calendaires à compter de la réception de l'offre.

Contrat d'assurance-vie

Le Client dispose d'un droit à renonciation d'une durée de 30 jours calendaires à compter de la prise d'effet du contrat.

L'EXÉCUTION DU CONTRAT

Vente à distance

Les contrats conclus à distance ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant l'arrivée du terme du délai de rétractation à moins que le Client en ait fait la demande expresse par écrit.

Cette demande peut également résulter de toute première utilisation du produit ou service objet du contrat conclu, réalisée à l'initiative du Client, telle que notamment un versement de fonds, un déblocage de crédit, une instruction d'achat de titres financiers.

Démarchage

Les contrats résultant d'un acte de démarchage et portant sur les services de gestion de portefeuille pour le compte de tiers ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant le terme du délai de rétractation, même si le Client en fait la demande.

Si le Client demande l'exécution du contrat sans attendre la fin du délai de rétractation et qu'il exerce néanmoins son droit de rétractation, il reste tenu au paiement proportionnel du service financier dont il a effectivement bénéficié, conformément aux Conditions Tarifaires de la Banque en vigueur ou aux dispositions du contrat, à l'exclusion de toute pénalité.

ANNEXE X : LEXIQUE DES SERVICES LIÉS À VOTRE COMPTE

Liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement :

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.) : ensemble de services rendus par la banque disposant ou non d'agence ou de lieu d'accueil de la Clientèle et utilisant les nouvelles technologies (Internet, téléphone…) pour réaliser à distance - tout ou partie - des opérations sur le compte bancaire.

Abonnement à des produits offrant des alertes sur la situation du compte par SMS : le compte est débité des frais perçus au titre de l'abonnement au service des alertes ainsi que le cas échéant des frais perçus lors de chaque envoi de SMS.

Tenue de compte : l'établissement tient le compte du Client.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du Client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du Client, au jour le jour.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du Client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du Client, à une date convenue. Elle permet également d'effectuer des retraits qui sont débités au jour le jour sur le compte.

Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) : l'établissement fournit une carte de paiement liée au compte du Client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du Client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.

Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) : le Client retire des espèces à partir de son compte, en euro avec une carte de paiement internationale depuis le distributeur automatique d'un autre établissement.

Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol de moyens de paiement : le compte est débité des frais perçus par l'établissement au titre de la cotisation à l'offre d'assurance.

Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel) : l'établissement qui tient le compte vire, sur instruction du Client, une somme d'argent du compte du Client vers un autre compte, à titre occasionnel.

Prélèvement (frais par paiement d'un prélèvement SEPA) : le Client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce Client de virer une somme d'argent du compte du Client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le Client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour le paiement d'un prélèvement SEPA présenté par le bénéficiaire.

Prélèvement (frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA) : le Client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction à l'établissement qui tient le compte de ce Client de virer une somme d'argent du compte du Client vers celui du bénéficiaire. Cet établissement vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le Client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier. Le compte est débité des frais perçus par l'établissement pour la mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA.

Commission d'intervention : somme perçue par l'établissement pour l'intervention en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision…).

ANNEXE XI : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation dans le cadre d'une souscription de produit ou service réalisée à la suite d'un acte de démarchage bancaire ou financier et/ou d'une vente à distance.

Vous pouvez exercer ce droit, si vous le souhaitez, en remettant en mains propres à votre agence CCF une copie renseignée et signée du formulaire ci-dessous, ou l'envoyer par courrier dans le délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

EN CAS DE DÉMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER (art. L 341-16 du Code monétaire et financier)
et/ou DE FOURNITURE À DISTANCE DE SERVICES FINANCIERS
(art. L 343-1 et L 343-2 du Code monétaire et financier et art. L 222-7 du Code de la consommation.)

Identification Client : .....

Désignation du contrat : .....

N° de contrat : .....

Cette rétractation doit être adressée avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat, lisiblement et parfaitement remplie.

Je soussigné(e) (Nom, Prénom) : .....

déclare renoncer au contrat de .....

(nom du produit ou service proposé par voie de démarchage ou de vente à distance et pour lequel le Client a signé le contrat)

que j'ai conclu le (date) .....

avec (nom de l'organisme ayant commercialisé le produit ou le service) .....

Date : .....

Signature du Client :

Les conditions d'exercice du droit de rétractation sont précisées dans la « Notice d'information relative aux contrats conclus suite à un acte de démarchage bancaire ou financier et/ou au moyen de vente à distance » à laquelle il convient de se référer (cf. annexe IX).

Comment souscrire ou en savoir plus ?

Appelez ou prenez RDV avec votre conseiller CCF

Contactez le Centre de Relations Clients : 01 55 69 74 74

Composez le +33 1 55 69 74 74 depuis l'étranger (coût variable selon opérateurs)

Du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h30.
Pour les jours fériés, les horaires d'ouverture sont de 9h à 17h30.
Sauf exception, les jours fériés qui tombent en semaine (lundi à vendredi) sont travaillés, mis à part le 1er janvier, le Lundi de Pâques, le 1er mai, le 8 mai et le 25 décembre.

Connectez-vous sur ccf.fr

@ccf_banque CCF Banque ccf.banque

CCF
S.A. au capital de 147 000 001 €, agréée en qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services d'investissement, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 315 769 257 - Siège social : 103 rue de Grenelle - 75007 Paris. Intermédiaire en assurance immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 030 182 (www.orias.fr).

Suravenir Assurances
Société Anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 343 142 659.
Siège social : sis 2, Rue Vasco de Gama à Saint Herblain - 44931 Nantes Cedex 9

Publié par le CCF : 09.2026 - Réf. : 26.023

PEFC/10-31-1665