

## CONTRAT DE CARTES DE PAIEMENT – CONDITIONS GENERALES

### PRÉAMBULE

Le **Contrat de cartes de paiement** (ci-après désigné par le « Contrat ») est composé des documents suivants :

- les présentes Conditions Générales, comportant trois parties :
  - o une Partie I « Conditions générales de la Carte communes à tous les Schémas »,
  - o une Partie II « Conditions générales de la Carte spécifiques à chaque Schéma »,
  - o une partie III « Conditions Spécifiques du service « Code confidentiel par SMS » ».
- les Conditions Particulières,
- le barème tarifaire.

Le présent Contrat définit dans la présente Partie I les règles de fonctionnement de la Carte indépendamment des règles spécifiques du (des) schéma(s) de cartes de paiement dont la (les) marques figure(nt) sur la Carte et, dans la Partie II, lesdites règles spécifiques. Un schéma de cartes de paiement (par exemple : CB, Mastercard, Visa, UnionPay International) désigne un ensemble unique de règles, de pratiques, de normes et/ou de lignes directrices de mise en œuvre régissant l'exécution d'opérations de paiement liées à une carte (ci-après « Schéma »).

### PARTIE I - CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS

#### ARTICLE 1 : DELIVRANCE DE LA CARTE :

La carte (ci-après la « Carte ») est fournie par la Caisse régionale, dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou de leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande.

La Caisse régionale peut refuser de délivrer une carte. Dans ce cas, elle informe le titulaire de compte (tel que défini dans les Conditions Particulières) des motifs de sa décision sur demande de ce dernier.

La Caisse régionale interdit au Titulaire de la Carte (tel que défini dans les Conditions Particulières) d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de la signature visée ci-dessous.

Le Titulaire de la Carte s'engage à utiliser la Carte ainsi que son numéro exclusivement dans le cadre du (des) Schéma(s) dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits Schémas.

La Carte est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte. Il est strictement interdit au Titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Lorsqu'un panonceau de signature figure sur la Carte, l'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des terminaux de paiement électroniques (ci-après « TPE »), automates (TPE) et automates sont collectivement désignés ci-après, les « Equipements Electroniques ») et des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») de quelque manière que ce soit.

#### ARTICLE 2 : OBJET DE LA CARTE

2.1 La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du Titulaire de la Carte, qui peut lui permettre, dans les conditions prévues dans les Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales (Parties I, II et III), ou dans tout autre document convenu entre les parties, de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- (i) retrait d'espèces auprès des DAB/GAB ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, dans les limites des disponibilités et, pour les guichets des établissements susvisés, sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- (ii) régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après « Accepteurs »), équipés d'Equipements Electroniques affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte, ou à distance ;
- (iii) régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) Schéma(s) dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte ;
- (iv) charger ou recharger un porte-monnaie électronique ;
- (v) transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds.

2.2 Dans l'hypothèse où la Carte est une carte de paiement à autorisation systématique, elle ne sera toutefois pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Equipement Electronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (par exemple, certains péages d'autoroutes, certains péages de parking, etc.).

2.3 La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par la Caisse régionale et régis par des dispositions spécifiques.

2.4 Cette Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ou mentionnés ci-dessus.

2.5 La Caisse régionale fournit au Titulaire une Carte disposant de la technologie dite « sans contact », dont les conditions de fonctionnement sont régies par les articles 2, 4 et 7 de la présente Partie I des Conditions Générales et les Conditions Particulières y afférentes.

La technologie « sans contact » permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux Equipements Electroniques des Accepteurs équipés en

conséquence, avec une lecture à distance de la Carte, sans frappe du code confidentiel.

Il est alors expressément convenu avec le Titulaire de la Carte que l'utilisation de la Carte avec la technologie « sans contact » est soumise aux dispositions visées ci-dessus.

2.6 Les Cartes émises, pour une utilisation non professionnelle ou commerciale, dans l'Espace Economique Européen (Les Etats membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège ci-après l'« EEE ») sont classées en trois catégories :

(i) débit, ou (ii) crédit, ou (iii) prépayé.

Les Cartes entrant dans la catégorie « débit » sont les Cartes à débit immédiat ; elles portent, au recto, la mention « débit ».

Si elles sont liées à un crédit renouvelable, elles portent en sus la mention « Carte de CREDIT », Les Cartes entrant dans la catégorie « CREDIT » sont les Cartes à débit différé. Elles portent, au recto, la mention "CREDIT".

Les Cartes à débit différé et également liées à un crédit renouvelable porteront uniquement la mention « carte de CREDIT ».

Les Cartes entrant dans la catégorie « prépayé » portent, au recto, la mention « prépayé ».

2.7 Un Accepteur peut décider de ne pas accepter une ou plusieurs catégories de cartes. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le Titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le Titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

#### ARTICLE 3 : DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES

Les données de sécurité personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par la Caisse régionale à des fins d'authentification.

##### 3.1 Code confidentiel

3.1.1 La Caisse régionale met à la disposition du Titulaire de la Carte un code confidentiel qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui, selon les modalités détaillées dans la Partie III du présent contrat.

3.1.2 Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du code confidentiel et plus généralement de tout autre élément relevant des données de sécurité personnalisées. Il doit donc

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -

14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)

Téléphone 02 31 55 61 11

tenir absolument secret son code confidentiel et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas, notamment, l'inscrire sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

3.1.3 Il doit utiliser les données de sécurité personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

3.1.4 Ce code confidentiel lui est indispensable aux fins d'authentification dans l'utilisation d'Equipements Electroniques et les DAB/GAB affichant la marque du Schéma de Cartes utilisé, conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

3.1.5 Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (3) sur les Equipements Electroniques et les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture.

### 3.2 Autre données de sécurité personnalisées

La Caisse régionale peut communiquer d'autres données de sécurité personnalisées au Titulaire de la Carte, qui doit alors les utiliser.

3.2.1 Lors d'une opération de paiement, le Titulaire peut être invité à s'authentifier par utilisation d'un dispositif de reconnaissance biométrique (par exemple : capteur d'empreinte digitale sur le téléphone mobile du Titulaire de la Carte).

3.2.2 Lors de paiements en ligne sur les sites portant la mention « Verified by Visa » ou « Mastercard secure code », le Titulaire de la Carte devra, en plus des références de la Carte, saisir un code de sécurité à usage unique qui pourra notamment lui être envoyé par SMS (« dispositif d'authentification non-rejouable »). Le Titulaire de la Carte communiquera à la Caisse régionale les données à caractère personnel nécessaires à la transmission du code de sécurité à usage unique (numéro de téléphone portable notamment).

Le nombre d'essais successifs de composition du code de sécurité à usage unique est limité à trois (3). Au troisième essai infructueux, ou en absence de saisie du code de sécurité à usage unique après un certain délai, le Titulaire de la Carte provoque l'annulation de la transaction en cours, sécurisée par ce dispositif d'authentification non-rejouable.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité du code de sécurité à usage unique.

## **ARTICLE 4 : FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE**

4.1 Le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement, avant ou après la détermination du montant, par :

- la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la (de l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte,
- l'introduction de la Carte dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code confidentiel,
- la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -

14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)

Téléphone 02 31 55 61 11

de la Carte, le cas échéant via un portefeuille numérique agréé par le(s) Schéma(s) dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte,

- la communication ou l'utilisation de toute donnée de sécurité personnalisée lors d'une opération de paiement,
- la signature manuscrite sur les tickets émis par l'Equipement Electronique tant à destination de l'Accepteur que du Titulaire de la Carte,
- la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple),
- l'utilisation d'un dispositif de reconnaissance biométrique (par exemple : capteur d'empreinte digitale sur le téléphone mobile du Titulaire de la Carte).

4.2 Dans l'hypothèse où l'Accepteur le propose, il est convenu que le Titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements, ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés », pour des achats de biens et/ou de services.

Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- à distance par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de la Carte lors de la première opération, et
- le cas échéant via un portefeuille numérique agréé par le(s) Schéma(s).

4.3 Le Titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation (par exemple : utilisation d'un distributeur de carburant). Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte fixées et notifiées par la Caisse régionale.

### **4.4 Dès que le consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.**

Toutefois, le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le Titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

4.5 La Caisse régionale reste étrangère, dans l'EEE, à tout différend commercial, c'est à dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

## **ARTICLE 5 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPECES**

## **DANS LES DAB/GAB OU AUPRES DES GUICHETS**

5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par la Caisse régionale dans les Conditions Particulières et/ou dans tout document approuvé par le titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits d'espèces sont effectués :

- sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) de la Caisse régionale ou des autres établissements affichant la marque d'un des Schémas apposée sur la Carte dans les limites des disponibilités des DAB/GAB ;
- auprès des guichets affichant la marque d'un des Schémas apposée sur la Carte. Les retraits d'espèces sont alors possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

5.2 Les montants enregistrés de ces retraits d'espèces, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 6 ci-dessous.

5.3 Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque retrait d'espèces et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au dit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

## **ARTICLE 6 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS**

6.1 La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour (i) régler des achats de biens et des prestations de services ou (ii) des dons et cotisations, à des Accepteurs affichant la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte.

6.2 Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par la Caisse régionale dans les Conditions Particulières et/ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

6.3 Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs affichant la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des données de sécurité personnalisées et, sous certaines conditions, définies par les Schémas dont la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte, une demande d'autorisation.

Les cartes de débit (carte de paiement à autorisation systématique) sont acceptées selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs à l'exception des Equipements Electroniques n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (par exemple : certains péages d'autoroutes, certains péages de parking).

6.4 Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la Carte du ticket émis par l'Accepteur et que la Carte fournie par la Caisse régionale prévoit l'apposition de la signature, la vérification de

la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur. Dans le cas où il n'existe pas de panneau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la Carte.

6.5 L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Electronique. Le Titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Electronique en choisissant une autre marque ou une autre application de paiement, parmi celles affichées comme « acceptée » par l'Accepteur.

6.6 Les opérations de paiement reçues par la Caisse régionale sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte, selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et la Caisse régionale dans le barème tarifaire portant les principales Conditions Générales de Banque applicables aux particuliers et/ou dans les Conditions Particulières et/ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, la Caisse régionale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte tels que listés aux principales Conditions Générales de Banque applicables aux particuliers, de clôture du compte ou du retrait de la Carte par la Caisse régionale, décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte par lettre simple ou tout mode de communication convenu entre les Parties.

De même, la Caisse régionale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par la Caisse régionale. Pour les opérations de paiement initiées à distance, le Titulaire de la Carte est tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec la Caisse régionale. Le Titulaire de la Carte peut demander la mise hors service de la fonctionnalité de paiements donnés en ligne.

6.7 Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

En cas de fourniture d'une carte de paiement international à débit différé, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par la Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

6.8 Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte, passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte, figure sur un relevé des

opérations, remis au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte au moins une fois par mois et adressé sur un support papier ou sur un autre support durable et/ou mis à sa disposition par tout autre moyen que le titulaire aura accepté, et notamment sous forme électronique.

Il appartient au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

6.9 Une opération de paiement ne peut être éventuellement remboursée par l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

#### **ARTICLE 7 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT »**

7.1 L'opération de paiement « sans contact » est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement conformément à la procédure « sans contact » décrite à l'article 4.1 ci-dessus.

7.2 L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Équipement Electronique situé chez l'Accepteur.

7.3 A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » ainsi que le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » sont, le cas échéant, limités en montant selon les conditions précisées dans les Conditions Particulières.

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

En cas d'utilisation sur un Équipement Electronique offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le Titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code, ailleurs que sur ledit Équipement Electronique ou
- un retrait d'espèces, avant de pouvoir se servir dudit Équipement Electronique.

7.4 En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par la Caisse régionale sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

#### **ARTICLE 8 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR UN TRANSFERT DE FONDS**

8.1 La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur »).

8.2 Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par la Caisse régionale dans les Conditions Particulières et/ou dans tout

document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

8.3 Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

Cas particulier : les transferts de fonds par Carte de paiement à autorisation systématique sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs, avec une demande d'autorisation systématique.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le Titulaire de la Carte doit respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec la Caisse régionale. Le Titulaire de la Carte peut demander la mise hors service de la fonctionnalité de paiements donnés en ligne.

Les chargements/rechargements par Carte d'un porte-monnaie électronique autorisé sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur sur les bornes de rechargement ou les TPE ou DAB/GAB sur lesquels est apposée la marque du porte-monnaie électronique autorisé.

8.4 Les ordres de transferts de fonds reçus par la Caisse régionale sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte, selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et la Caisse régionale dans le barème tarifaire portant les principales Conditions Générales de Banque applicables aux particuliers et/ou dans les Conditions Particulières et/ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, la Caisse régionale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des fonds transférés ou des demandes de chargement/rechargement d'un porte-monnaie électronique autorisé, en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte tels que listés aux principales Conditions Générales de Banque applicables aux particuliers, de clôture du compte ou du retrait de la Carte par la Caisse régionale, décision qui sera notifiée au Titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

8.5 Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que, le jour où il donne l'ordre de transfert de fonds par Carte ou la demande de chargement/rechargement d'un porte-monnaie électronique autorisé, le compte sur lequel fonctionne la Carte présente un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

En cas de carte de paiement internationale à débit différé, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

8.6 Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des transferts de fonds par Carte et des demandes de chargement/rechargement d'un porte-monnaie électronique autorisé, passés au débit du compte, figure sur un relevé des opérations, remis au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte au moins une fois par mois et adressé sur

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -

14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)

Téléphone 02 31 55 61 11



un support papier ou sur un autre support durable et/ou mis à sa disposition par tout autre moyen que le titulaire aura accepté, et notamment sous forme électronique.

Il appartient au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant notamment sur le relevé d'opérations.

8.7 La Caisse régionale reste étrangère à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de transfert de fonds, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte et le Récepteur ou à la demande de chargement/rechargement d'un porte-monnaie électronique autorisé. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte d'honorer les transferts de fonds et les demandes de chargement/rechargement d'un porte-monnaie électronique autorisé.

8.8 Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

#### **ARTICLE 9 : RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

9.1 Pour se conformer à la réglementation en vigueur, la Caisse régionale informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par la Caisse régionale au moment où il lui est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

9.2 Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, la Caisse régionale dispose, à compter du moment de réception de l'ordre de paiement, d'un délai d'un (1) jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur.

9.3 En ce qui concerne les retraits d'espèces, la Caisse régionale informe le Titulaire de Carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du titulaire de Carte.

9.4 Le Titulaire peut recevoir des transferts de fonds par carte uniquement lorsque l'établissement habilité, émetteur de la carte ayant servi à donner l'ordre de transfert, est situé en France.

9.5 La réception de fonds liée à l'exercice de certaines activités étant interdite, le Titulaire est invité à contacter son agence afin de connaître la liste des activités et/ou des plateformes à partir desquelles il n'est pas autorisé de recevoir des transferts de fonds par carte.

#### **ARTICLE 10 : RESPONSABILITE DE LA CAISSE REGIONALE**

10.1 Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait d'espèces, il appartient à la Caisse régionale d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques, ou leur reproduction

sur un support informatique, de l'utilisation de la Carte et des données de sécurité personnalisées. La Caisse régionale peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

10.2 La Caisse régionale est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la Carte dues à une déficience technique du système de paiement sur lequel la Caisse régionale a un contrôle direct. Toutefois, la Caisse régionale n'est pas tenue pour responsable d'une perte due à une déficience technique si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur le DAB/GAB ou d'une autre manière visible.

#### **ARTICLE 11 : VERROUILLAGE TEMPORAIRE DE LA CARTE**

11.1 Dès qu'il a connaissance de la perte de sa Carte, le Titulaire peut en informer, sans tarder et uniquement pour ce motif, la Caisse régionale pour bénéficier du service de verrouillage temporaire. Si le Titulaire a le moindre doute sur le fait que la Carte soit définitivement perdue ou que la Carte ou des données liées à son utilisation, ont été volées, détournées ou utilisées d'une manière frauduleuse, il doit obligatoirement procéder au blocage définitif dont les modalités sont exposées à l'article 12 ci-dessous.

11.2 La demande de verrouillage temporaire doit être faite :

- à la Caisse régionale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- au Centre National d'opposition de la Caisse régionale, ouvert 24h/24 et 7J/7, en appelant le numéro de téléphone indiqué notamment aux Conditions Particulières et au verso de la Carte.

La demande de verrouillage temporaire est immédiatement prise en compte et la Carte ne peut plus être utilisée. Un courriel de confirmation de prise d'effet est envoyé au Titulaire mentionnant la date et l'heure de la demande.

Le Titulaire de la Carte autorise expressément la Caisse régionale à procéder à l'enregistrement de ses échanges téléphoniques avec le ou les collaborateurs de la Caisse régionale intervenant dans ces échanges à des fins de preuve, dans le respect des dispositions de l'article 19 des présentes Conditions Générales. L'enregistrement des échanges se fera après information préalable du Titulaire et au moyen d'un dispositif homologué.

Une trace de ce verrouillage temporaire est conservée pendant dix-huit (18) mois par la Caisse régionale, qui la fournit à la demande du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, pendant cette même durée. La Caisse régionale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de verrouillage temporaire par téléphone qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Si le Titulaire retrouve sa Carte, il peut la réactiver à tout moment en suivant l'une des modalités décrites au présent article. Le déverrouillage prend effet immédiatement. Une confirmation

de la réactivation de la Carte est envoyée au Titulaire par courriel. La Caisse régionale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de déverrouillage par téléphone qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Dans le cas contraire, à savoir si la Carte est définitivement perdue, le Titulaire doit obligatoirement procéder au blocage définitif de celle-ci dans les conditions de l'article 12 ci-dessous.

Aussi longtemps que le Titulaire n'a pas procédé au déverrouillage de la Carte ou à son blocage définitif, elle restera verrouillée. Le verrouillage temporaire de la Carte n'a pas pour effet de réduire le montant de la cotisation de la Carte qui reste due dans son intégralité.

La responsabilité du Titulaire de la Carte et de la Caisse régionale, en cas d'utilisation du service de verrouillage temporaire, est définie à l'Article 13 ci-dessous. Il est rappelé que toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant notamment en cas d'agissements frauduleux de ce dernier.

La Caisse régionale informera le Titulaire par tous moyens de l'ouverture des différents canaux qui seront mis à sa disposition pour utiliser le service verrouillage temporaire de la Carte.

#### **ARTICLE 12 : RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE**

Pour l'exécution du présent Contrat, le terme de « blocage » peut également être désigné par le terme « opposition ».

12.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte doit en informer sans tarder la Caisse régionale aux fins de blocage de sa Carte, en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

12.2 Cette demande de blocage doit être faite :

- à la Caisse régionale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, courriel, Internet, télécopie ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- ou d'une façon générale au Centre National d'opposition de la Caisse régionale, ouvert 24h/24 et 7J/7, en appelant le numéro de téléphone indiqué notamment aux Conditions Particulières et au verso de la Carte.

12.3 Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Une trace de ce blocage est conservée pendant dix-huit (18) mois par la Caisse régionale, qui la fournit à la demande du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, pendant cette même durée.

La demande de mise en blocage est immédiatement prise en compte.

12.4 Toute demande de blocage qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -

14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)

Téléphone 02 31 55 61 11

pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte.

En cas de contestation de cette demande de blocage, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la Caisse régionale.

Les circonstances du vol/de la perte/du détournement/de l'utilisation frauduleuse font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

12.5 La Caisse régionale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone, courriel, Internet et/ou télécopie, qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

12.6 En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, la Caisse régionale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

### **ARTICLE 13 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE LA CAISSE REGIONALE**

#### 13.1 Principe

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver la confidentialité des données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 2 ci-dessus.

Il assume, comme indiqué à l'article 13.2 ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage ou de verrouillage temporaire en cas de perte dans les conditions prévues à l'article 11 ci-dessus.

#### 13.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage ou de verrouillage temporaire de la Carte

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de cinquante euros (50€).

Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Caisse régionale ou d'une entité vers laquelle la Caisse régionale a externalisé ses activités.

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE et de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte, dans la limite de cinquante euros (50€) même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation des données de sécurité personnalisées. Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées

à l'utilisation de la Carte sont à la charge de la Caisse régionale.

#### 13.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage

Elles sont également à la charge de la Caisse régionale, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la Carte.

#### 13.4 Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- manquement intentionnel ou négligence grave aux obligations visées aux articles 1, 3 et 11.1 ci-dessus ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

### **ARTICLE 14 : RESPONSABILITE DU (DES) TITULAIRE(S) DU COMPTE**

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et du dispositif de sécurité personnalisé, notamment les données de sécurité personnalisées et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à la Caisse régionale ; ou
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à la Caisse régionale par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé avec accusé de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la Carte et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision ; ou
- ou, dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

### **ARTICLE 15 : DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION**

15.1 Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

15.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou par la Caisse régionale. Au-delà de six (6) mois à compter de sa conclusion, le présent contrat est résiliable sans frais. La résiliation par le Titulaire de la Carte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à la Caisse régionale. La résiliation par la Caisse régionale prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte, sauf pour le cas visé à l'article 14 ci-dessus.

15.3 Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage(nt) à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations

contractuelles mises à sa (leur) charge dans le cadre du présent Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

15.4 A compter de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et la Caisse régionale peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

### **ARTICLE 16 : DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE – BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE**

16.1 La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte, répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

16.2 A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 15 ci-dessus.

16.3 La Caisse régionale informera le Titulaire de la Carte en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité par téléphone, courriel, SMS ou tout autre canal de communication convenu entre les parties.

16.4. Outre les cas de blocage résultant de la gestion du ou des compte(s) du Titulaire, la Caisse régionale peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

16.5 Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte par lettre simple ou tout mode de communication convenu entre les Parties.

16.6 Dans ces cas, la Caisse régionale peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

16.7 Le Titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

16.8 La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution de la (des) Carte(s).

### **ARTICLE 17 : CONTESTATIONS**

17.1 Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération auprès de son agence, si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Electronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, est fixé à soixante-dix (70) jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -

14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)

Téléphone 02 31 55 61 11

ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

17.2 Le Titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'EEE si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, la Caisse régionale peut demander au Titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

La Caisse régionale dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

17.3 Les parties (la Caisse régionale et le Titulaire de la Carte) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

## **ARTICLE 18 : REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES**

### 18.1 Opération de paiement non autorisée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de verrouillage temporaire) conformément à l'article 13.2 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de verrouillage temporaire de la Carte) conformément à l'article 13.3.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, la Caisse régionale ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte. Dans ce cas, la Caisse régionale en informe la Banque de France.

Le Titulaire de la Carte autorise dès à présent la Caisse régionale à rectifier les écritures par le biais d'une contrepasse, c'est-à-dire en passant une écriture en sens inverse de celle qu'il y a eu lieu de rectifier dans le cas où, après remboursement par la Caisse régionale, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le Titulaire de la Carte ou due à une fraude, un manquement intentionnel ou une négligence grave du Titulaire de la Carte en application de l'article 13.4.

### 18.2 Opération de paiement mal exécutée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

### 18.3 Dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu, et à bonne date de valeur.

## **ARTICLE 19 : PROTECTION DES DONNEES – SECRET PROFESSIONNEL**

### 19.1 Protection des données personnelles

Le présent article vous permet, en votre qualité de personne physique client, utilisateur, Titulaire ou signataire du présent Contrat, de disposer d'une information synthétique et globale sur les traitements de données personnelles opérés par la Caisse Régionale.

Vous pouvez accéder à une information détaillée sur les traitements réalisés par la Caisse Régionale sur vos données personnelles, notamment concernant les finalités des traitements, les bases légales permettant à la Caisse Régionale de traiter les données, leurs durées de conservation, leurs destinataires et, le cas échéant, les transferts de celles-ci vers un pays non membre de l'Union Européenne ainsi que les garanties mises en œuvre, en consultant la Politique de protection des données personnelles, sur Internet à l'adresse suivante : <https://npc.credit-agricole.fr/ca-normandie/particulier/informations/politique-de-protection-des-donnees-personnelles-de-la-caisse-regionale.html> ou disponible sur simple demande dans votre agence.

Les données personnelles que nous recueillons auprès de vous dans le cadre de notre relation, y compris pour le fonctionnement du produit ou du service auquel vous souscrivez par le présent Contrat, sont nécessaires à plusieurs titres, notamment :

- pour l'exécution des contrats relatifs aux produits et services que vous avez souscrits avec nous,
- pour satisfaire à nos obligations légales,
- pour poursuivre nos intérêts légitimes, dans le respect de vos droits.

A ce titre, certaines données collectées ou traitées peuvent être requises par la réglementation ou être nécessaires pour la conclusion de contrats. Vos données personnelles peuvent être recueillies à travers différents canaux de communication, notamment en agence, par téléphone ou sur les sites et applications mobiles de la Caisse Régionale.

Nous utiliserons vos données personnelles principalement pour les finalités suivantes : la gestion de notre relation au quotidien, de nos produits et services bancaires et assurantiels, la gestion des ordres de paiement et des « cash-back », la personnalisation des plafonds carte, la dématérialisation des paiements et services associés par émission, envoi et stockage d'informations sur tous supports sécurisés/portefeuilles électroniques, la gestion des authentifications simplifiées et sécurisées ; le recouvrement, la gestion du contentieux et de la preuve ; la prospection et l'animation

commerciale ; l'évaluation et la gestion du risque, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude ; l'élaboration de statistiques ; et le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de lutte contre le blanchiment. Nous pouvons avoir recours à des opérations de ciblage ou de profilage afin de vous proposer un conseil et des offres personnalisées, un service de plus grande qualité et vous fournir tous les éléments pour vous aider à prendre les meilleures décisions. Nous conservons et traitons vos données personnelles pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité poursuivie. La durée maximum de conservation est celle correspondant à la durée de la relation contractuelle ou de la relation d'affaires. Cette durée peut être augmentée des délais nécessaires à la liquidation et la consolidation des droits et des durées légales de conservation et de prescription. Pour satisfaire à nos obligations légales ou répondre aux demandes des régulateurs et des autorités administratives, ainsi qu'à des fins de recherches historiques, statistiques ou scientifiques, nous pourrions être amenés à archiver vos données dans les conditions prévues par la loi.

Nous vous informons que vos données personnelles pourront être transmises aux destinataires mentionnés à l'article 18-2 « Secret professionnel ».

Vous pouvez à tout moment dans les conditions prévues par la loi, accéder à vos données personnelles, vous opposer pour motif légitime à leur traitement, les faire rectifier, demander leur effacement, la limitation de leur traitement, leur portabilité, ou communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès.

Vous pouvez également, à tout moment et sans justification vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale par la Caisse Régionale ou par des tiers. Vous pouvez enfin, lorsque le traitement a pour base légale le consentement, retirer ce consentement. Pour ce faire, il vous suffit d'écrire par lettre simple à : Qualité Satisfaction Client - 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 14050 CAEN CEDEX, ou courriel : [contact@ca-normandie.fr](mailto:contact@ca-normandie.fr). Les frais de timbre vous seront remboursés sur simple demande de votre part.

Veillez noter que l'exercice de certains de ces droits pourra empêcher la Caisse Régionale de fournir, selon les cas, certains produits ou services.

La Caisse Régionale a désigné un Délégué à la Protection des Données, que vous pouvez contacter aux adresses suivantes :  
Crédit Agricole Mutuel de Normandie - DPO - 15 Esplanade Brillaud De Laujardière - CS 25014 - 14050 Caen Cedex 4 ;  
[dpo@ca-normandie.fr](mailto:dpo@ca-normandie.fr)

En cas de contestation, vous pouvez former une réclamation auprès de la CNIL dont le site internet est accessible à l'adresse suivante <http://www.cnil.fr> et le siège est situé 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris.

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -

14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)

Téléphone 02 31 55 61 11



Les données personnelles recueillies par la Caisse Régionale au cours de la relation bancaire conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert vers un pays membre ou non de l'Union Européenne. Dans le cadre d'un transfert vers un pays non membre de l'Union européenne, des garanties assurant la protection et la sécurité de ces données ont été mises en place.

#### 19.2 Secret professionnel

Les opérations et les données personnelles sont couvertes par le secret professionnel auquel la Caisse Régionale est tenue. Toutefois, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, la Caisse Régionale est parfois tenue de communiquer des informations aux autorités judiciaires ou administratives légalement habilitées. Ainsi, par exemple, certaines informations doivent être adressées à l'administration fiscale (déclaration des ouvertures de comptes, déclaration de revenus de capitaux mobiliers) ou encore à la Banque de France (fichier des interdictions bancaires, fichier des incidents de remboursement de crédit). En outre, vous autorisez expressément la Caisse Régionale à partager les données vous concernant et leurs mises à jour avec les tiers suivants :

- a) l'organe central du Groupe Crédit Agricole, tel que défini par le Code monétaire et financier, afin que celui-ci puisse satisfaire, au bénéfice de l'ensemble du Groupe, à ses obligations légales et réglementaires, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité ou tout régulateur compétent ;
- b) toute entité du Groupe Crédit Agricole, à des fins de prospection commerciale ou de conclusion de contrats,
- c) les médiateurs, auxiliaires de justice et officiers ministériels dans le cadre de leurs missions de recouvrement de créances, ainsi que les personnes intervenant dans le cadre de la cession ou du transfert de créances ou de contrats ;
- d) les bénéficiaires de virement de fonds et à leur prestataire de service de paiement à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et dans le respect de la réglementation en matière d'embargos et de sanctions internationales ;
- e) les partenaires de la Caisse Régionale, pour vous permettre de bénéficier des avantages du partenariat auquel elle a adhéré, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat ;
- f) les sociétés du Groupe Crédit Agricole chargées de la gestion ou de la prévention de risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...) au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe ;
- g) toute entité du Groupe Crédit Agricole en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés afin de permettre à ces entités de réaliser les missions faisant l'objet de cette mise en commun ;
- h) les sous-traitants de la Caisse Régionale et notamment ceux participant à la gestion des produits ou services et à l'offre de produits

bancaires ou financiers, et ce pour les seuls besoins des travaux de sous-traitance ;

- i) Crédit Agricole SA ou toute entité du Groupe, et leurs sous-traitants, dans le cadre de la mise en place de systèmes informatisés d'analyse des données des clients des entités du Groupe Crédit Agricole ayant pour objet l'élaboration et/ou l'utilisation de modèles algorithmiques prédictifs, notamment de notation (« scoring »), avec comme finalités
  - (i) la passation, la gestion et l'exécution de contrats relatifs à des produits bancaires et/ou assurantiels,
  - (ii) l'amélioration des services qui vous sont rendus et l'adéquation des produits bancaires et/ou assurantiels qui vous sont proposés,
  - (iii) l'élaboration de statistiques et d'études actuarielles et simulations relatives aux contrats conclus avec la banque et
  - (iv) la lutte contre la fraude ;
- j) Vous autorisez également la Caisse Régionale à communiquer vos coordonnées personnelles (dans la limite de ce qui est nécessaire à l'enquête) à des instituts d'enquêtes ou de sondages, agissant pour le compte exclusif de la Caisse Régionale, à des fins statistiques, sachant qu'il n'est pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que ses données sont détruites après traitement

#### ARTICLE 20 : CONDITIONS FINANCIERES

20.1 La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans le barème tarifaire portant les principales Conditions Générales de Banque applicables aux particuliers et/ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 15.2 ci-dessus.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 15.2 ci-dessus. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation.

20.2 Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par la Caisse régionale dans le barème tarifaire portant les principales Conditions Générales de Banque applicables aux particuliers et/ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

#### ARTICLE 21 : SANCTIONS

21.1 Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

21.2 Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 15 ci-dessus.

21.3 Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du Titulaire de la Carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la Carte.

#### ARTICLE 22 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

La Caisse régionale se réserve le droit d'apporter des modifications, aux présentes Conditions

Générales, aux Conditions Particulières du Contrat et/ou au barème tarifaire portant les principales Conditions Générales de Banque applicables aux particuliers. Les modifications seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à la Caisse régionale avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat.

#### ARTICLE 23 : RENSEIGNEMENT – RECLAMATION ET MEDIATION

L'agence est à la disposition du Titulaire pour lui fournir tous les renseignements qu'il pourrait souhaiter sur le fonctionnement de sa Carte et répondre à ses éventuelles réclamations.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, le Titulaire a la possibilité de faire appel au Service Clientèle de la Caisse régionale qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend, en écrivant à l'adresse de la Caisse régionale Qualité Satisfaction Client - 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 14050 CAEN CEDEX, ou courriel : [contact@ca-normandie.fr](mailto:contact@ca-normandie.fr) ou au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Internet de la Caisse régionale.

L'agence ou le service Clientèle répond au Titulaire de la Carte, sur support papier ou sur un support durable convenu avec le Titulaire de la Carte, dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Si une réponse ne peut être exceptionnellement donnée dans ce délai de 15 jours pour des raisons échappant au contrôle de la Caisse régionale, celle-ci envoie une réponse d'attente motivant le délai complémentaire nécessaire et précisant la date ultime à laquelle le Titulaire de la Carte recevra une réponse définitive. Cette réponse définitive devra lui être adressée dans les trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. S'il n'a pu résoudre au préalable son différend directement auprès du Service Clientèle de la Caisse régionale par une réclamation écrite, le titulaire a également la possibilité de s'adresser gratuitement au Médiateur bancaire de la Caisse régionale en écrivant à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur du Crédit Agricole Normandie - BP411 - 50303 SAINT MARTIN DES CHAMPS ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site internet du Médiateur : [www.mediateur-ca-normandie.fr](http://www.mediateur-ca-normandie.fr).

La demande du Titulaire doit être adressée au Médiateur bancaire dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite auprès de la Caisse régionale.

A compter de la date de notification de sa saisine adressée par le Médiateur bancaire au Titulaire et à la Caisse régionale, l'issue de la médiation prendra fin dans le délai d'au plus tard 90 jours, sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe. Le Titulaire peut se renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site internet du Médiateur bancaire. Aux fins de cette procédure, le Titulaire autorise expressément la Caisse

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -  
14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)  
Téléphone 02 31 55 61 11

régionale à communiquer au Médiateur bancaire tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Le Titulaire délègue la Caisse régionale du secret bancaire le concernant, pour les besoins de la médiation.

Pour tout litige relatif à un contrat ou une opération réalisé(e) en ligne, le Titulaire peut recourir à la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne accessible à l'adresse Internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

#### **ARTICLE 24 : DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER ET VENTE A DISTANCE**

Lorsqu'un acte de démarchage précède la conclusion du présent Contrat (article L.341-1 du Code monétaire et financier) ou lorsque le Contrat (précédé ou non d'un acte de démarchage) a été conclu entièrement à distance (article L.343-1 du Code monétaire et financier), le Titulaire dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour se rétracter sans frais ni pénalités et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision. Ce délai court à compter de la conclusion du Contrat ou de la réception des conditions contractuelles et informations préalables si celle-ci est postérieure.

Le commencement d'exécution ne prive pas le Titulaire du droit de rétractation.

La rétractation met fin au Contrat de plein droit. Le Titulaire sera tenu au paiement du prix correspondant à l'utilisation du produit pour la période comprise entre la date de commencement d'exécution du contrat et de la date de rétractation, à l'exclusion de toute autre somme.

Le Titulaire peut se rétracter au moyen du formulaire joint aux Conditions Particulières.

Le titulaire peut également exercer son droit de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre, télécopie ou courrier électronique) envoyée à son agence.

#### **ARTICLE 25 : LOI APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS – LANGUE UTILISEE**

La loi applicable aux présentes est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français. La langue utilisée dans le Contrat et pour toute communication effectuée en application des présentes est le français.

#### **ARTICLE 26 – LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX, LE FINANCEMENT DU TERRORISME, LA CORRUPTION ET LA FRAUDE – RESPECT DES SANCTIONS INTERNATIONALES**

La Banque est tenue de respecter les dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et plus généralement, à exercer une vigilance constante sur les opérations effectuées par ses clients.

La Banque est également tenue d'agir conformément aux lois et réglementations en vigueur dans diverses juridictions, en matière de sanctions économiques, financières ou commerciales, et de respecter toute mesure restrictive relative à un embargo, au gel des avoirs et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés émises, administrées ou mises en application par le Conseil de sécurité de l'ONU, l'Union européenne, la France, les États-Unis d'Amérique (incluant notamment le

bureau de contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor, l'OFAC et le Département d'État) et par des autorités locales compétentes pour édicter de telles sanctions (ci-après les « Sanctions Internationales »).

La Banque peut être amenée à suspendre ou rejeter une opération de paiement ou de transfert émise et/ou reçue, qui pourrait être ou qui, selon son analyse, serait susceptible d'être, sanctionnée par toute autorité compétente, ou le cas échéant, à bloquer les fonds et les comptes du Titulaire.

La Banque peut être amenée à demander au Titulaire de lui fournir des informations concernant les circonstances et le contexte d'une opération tels que la nature, la destination et la provenance des mouvements des fonds, ainsi que des justificatifs nécessaires pour appuyer ces explications, notamment en cas d'opération particulière par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son compte.

Le Titulaire est tenu de communiquer immédiatement les informations exigées. Tant que le Titulaire n'a pas fourni les informations demandées par la Banque ou que les informations ne sont pas jugées suffisantes, la Banque se réserve le droit de ne pas exécuter ses instructions.

La Banque peut également être amenée à réaliser des investigations dans le cadre de la réalisation de toute opération qui pourrait être ou qui, selon son analyse, serait susceptible d'être, sanctionnée par toute autorité compétente, conduisant le cas échéant, à retarder l'exécution des instructions du Titulaire.



## **PARTIE II – CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHEMA**

La présente Partie II des Conditions Générales précise les conditions générales de fonctionnement de la Carte spécifiques à chaque Schéma dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ; elles viennent compléter les Conditions Générales de fonctionnement précisées en Partie I.

Plusieurs marques peuvent figurer sur la Carte émise par la Caisse régionale permettant ainsi à la Carte de fonctionner sur plusieurs Schémas de cartes de paiement.

### **DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX**

#### **Article 1 : Définition des schémas internationaux**

1.1 Les Schémas de cartes de paiement internationaux permettent la réalisation, dans les conditions prévues dans les Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales (partie I et II), de réaliser des opérations de paiement en France ainsi qu'à l'étranger.

1.2 Les Schémas internationaux inclus dans le périmètre du présent Contrat sont :

- (i) VISA Inc.
- (ii) Mastercard International Inc.
- (iii) UnionPay International Corporation Ltd

1.3 Les Schémas internationaux reposent sur l'utilisation des Cartes portant les marques suivantes :

- (i) Pour VISA Inc. : Visa, V PAY, Visa Electron.
- (ii) Pour Mastercard International Inc. : Mastercard, Maestro, Cirrus.
- (iii) Pour UnionPay International Corporation Ltd : UnionPay.

#### **Article 2 : Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement**

2.1 Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 6 et 7 de la Partie I des présentes Conditions Générales.

2.2 Pour des opérations effectuées dans une devise différente, le taux de change appliqué est soit (i) celui choisi par le Titulaire de la Carte sur l'Équipement Electronique lorsque l'Équipement Electronique le propose, soit (ii) celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le Schéma concerné.

Dans cette dernière hypothèse, la conversion est effectuée par l'entité de traitement du Schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par cette entité de traitement et selon ses conditions de change.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie, montant des commissions, taux de change appliqué.

2.3 Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par la Caisse régionale dans le barème tarifaire portant les principales Conditions Générales de Banque applicables

aux particuliers et/ou dans les Conditions Particulières et/ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

### **DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU SCHEMA DE CARTES DE PAIEMENT CB**

#### **Article 1 : Définition du schéma CB**

Le Schéma CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au Schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

#### **Article 2 : Fichier central de retrait de Cartes bancaires CB géré par la Banque de France**

2.1 Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement, résultant directement de l'usage de la Carte CB, n'a pas été régularisé à la suite de la notification dudit incident par la Caisse régionale au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB.

2.2 La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou une entité du Schéma CB ne décide de délivrer une Carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle Carte à la suite d'un incident de paiement. On entend par « incident de paiement » toute opération effectuée au moyen d'une Carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite Carte, contrairement aux obligations du présent Contrat.

2.3 Lorsque la Caisse régionale décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite Carte par tout moyen et l'/les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par la Caisse régionale afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

2.4 La date de la décision de retrait de la Carte CB est fixée par défaut à la date de la communication susvisée.

2.5 L'inscription au fichier est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux (2) ans courant à partir de la date de la décision de retrait de la Carte CB.

2.6 L'inscription est en outre effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de la Caisse régionale,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation du fichier.

2.7 Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent demander à tout moment à la Caisse régionale les

modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

2.8 Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut/peuvent par ailleurs demander à la Caisse régionale de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par la Caisse régionale a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

2.9 Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :

#### **BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers Cedex 9.**

2.10 Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de la Caisse régionale.

#### **Article 3 : Communication de données personnelles au schéma CB**

En complément de l'article 18 figurant dans la Partie 1 du Contrat :

En tant que responsable de traitements, le Schéma CB traite des données personnelles du Titulaire de la Carte et / ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte communiquées par la Caisse régionale, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Les données personnelles du Titulaire de la Carte et / ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte font l'objet de traitements afin de permettre :

- Le fonctionnement de la carte et du Système CB. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat ;
- La lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice qui constituent un intérêt légitime du Schéma CB, conformément aux missions définies dans ses statuts ;
- de répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -  
14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)  
Téléphone 02 31 55 61 11

- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du Titulaire de la Carte.

En fonction de la manière dont la Carte est utilisée, et notamment lorsqu'elle est utilisée dans le cadre d'une opération de paiement effectuée à distance auprès de certains Accepteurs, d'autres données personnelles du Titulaire de la Carte et / ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte peuvent être collectées, permettant de faciliter l'authentification du Titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Le détail des données personnelles traitées par le Schéma CB peut être consulté dans sa Politique de protection des données personnelles accessible à [www.cartes-bancaires.com/protégezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protégezvosdonnees)

Les données personnelles traitées par le Schéma CB sont conservées pour les durées suivantes :

Le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci sont conservées pour une durée de treize (13) mois ou pour une durée de quinze (15) mois pour les cartes à débit différé, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte ;

Les données personnelles générées par le Schéma CB sont conservées pour une durée de deux (2) ans.

Les données utilisées pour l'émission d'alertes de fraude sont conservées pour une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum cinq (5) années, conformément à la réglementation de la CNIL.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont

ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

S'agissant des données personnelles traitées par le Schéma CB, le Titulaire de la Carte peut exercer les droits mentionnés à l'article 18 de la Partie I du présent Contrat en s'adressant par courriel à [protégezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protégezvosdonnees@cartes-bancaires.com) et en joignant une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Pour toute question en lien avec la protection des données personnelles traitées par le Schéma CB, le Titulaire de la Carte peut :

- consulter la Politique de protection des données personnelles du Schéma CB accessible à [www.cartes-bancaires.com/protégezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protégezvosdonnees) ;
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le Schéma CB par courriel à [protégezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protégezvosdonnees@cartes-bancaires.com)

## **PARTIE III – CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE « CODE CONFIDENTIEL PAR SMS »**

Les présentes Conditions Spécifiques définissent les modalités de communication au Titulaire d'une Carte, par la Caisse régionale du Code confidentiel de ladite Carte, par le service de messagerie *Short Message Service* (« SMS »).

Le Code confidentiel ainsi fourni reste soumis à l'Article 3 de la Partie I du Contrat.

Coordonnées de référence : numéro de téléphone portable et adresse postale du Titulaire de la Carte utilisés par la Caisse régionale pour satisfaire aux obligations contractuelles découlant du présent service.

### **ARTICLE 1 – BENEFICIAIRE**

Le présent service est réservé au Titulaire mineur ou majeur capable, détenteur d'une Carte émise par la Caisse régionale.

Le Titulaire doit être propriétaire d'un téléphone mobile ayant un numéro fiabilisé et d'un abonnement permettant la réception et l'émission de SMS.

La fiabilisation du numéro peut se faire dans l'agence Crédit Agricole du Titulaire ou directement sur son espace personnel du « service Crédit Agricole En Ligne » (rubrique « vos coordonnées »).

A défaut de remplir l'un de ces critères d'éligibilité, le Titulaire de la Carte recevra automatiquement son Code confidentiel par voie postale.

### **ARTICLE 2 – USAGE DU SERVICE**

Le service « Code confidentiel par SMS » est actif dans les cas suivants :

- (i) En agence, lors de la souscription du présent Contrat, ou par appel téléphonique si la Caisse régionale propose la souscription du présent Contrat par téléphone.
- (ii) En agence, ou sur simple appel téléphonique, susceptible d'enregistrement, au numéro indiqué aux conditions particulières de votre Contrat pour les rééditions de code, ou les re-fabrications de cartes nécessitant l'émission d'un nouveau code.

### **ARTICLE 3 – FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

3.1 Lors de la demande d'édition ou de réédition du Code confidentiel, un code de délivrance confidentiel, personnel et utilisable une seule fois, est remis au Titulaire de la Carte, au choix de la Caisse régionale :

- (i) Sur support papier, et/ou
- (ii) Par voie électronique, sur son espace personnel du « service Crédit Agricole En Ligne ».

La Caisse régionale précisera préalablement, par tout moyen, au Titulaire les modalités précises de remise de ce code.

Ce code de délivrance sera demandé au Titulaire pour recevoir son Code confidentiel par SMS.

3.2 Délai de réception

Le Titulaire recevra un premier SMS dans les délais suivants :

- (i) **dans les cas de réédition du Code confidentiel** : un (1) jour ouvré suite à sa demande
- (ii) **dans les cas d'édition du Code confidentiel** : au plus tard le jour de la réception de la Carte.

#### **3.3 Délivrance du Code confidentiel**

Le Titulaire recevra un SMS l'invitant à envoyer par SMS le code de délivrance visé à l'Article 3.1 des présentes Conditions Spécifiques. Le Titulaire doit y répondre dans les soixante-quatorze (74) heures après réception.

Si le code de délivrance envoyé par le Titulaire est correct, son Code confidentiel lui est alors envoyé immédiatement par SMS. **Le Titulaire est invité à effacer manuellement le SMS.**

Afin d'éviter que le Titulaire ne conserve une trace écrite de son Code confidentiel, un SMS d'effacement est émis vers le téléphone du Titulaire vingt-quatre (24) heures après réception par SMS du Code confidentiel sous réserve de la faisabilité technique de l'effacement en fonction de l'opérateur de téléphonie mobile du Titulaire.

#### **3.4 Procédure en cas de non-réponse ou code de délivrance erroné**

En cas de non réponse par le Titulaire au premier SMS l'invitant à envoyer son code de délivrance, deux (2) SMS de relance seront successivement envoyés. Si le Titulaire ne répond pas au troisième SMS dans un délai de vingt-quatre (24) heures après réception il ne lui sera plus possible de recevoir son Code confidentiel par SMS.

De la même manière, si le Titulaire compose trois (3) codes de délivrance erronés, il ne lui sera plus possible de recevoir son Code confidentiel par SMS.

Dans tous les cas visés au présent Article 3.4 des présentes Conditions Spécifiques, une édition sur papier du Code confidentiel sera envoyée au Titulaire, par lettre simple ou remise contre signature, à l'adresse postale fournie ou confirmée lors de la mise en place du service au moment de la souscription du présent Contrat ou modifiée ultérieurement conformément à l'Article 4 ci-après.

### **ARTICLE 4 – CHANGEMENT DE COORDONNEES DE REFERENCE**

Dans le cas où le Titulaire souhaite modifier son numéro de téléphone portable ou encore la dernière adresse postale déclarée à la Caisse régionale, il doit se rapprocher de cette dernière. La prise en compte de ce changement se fera au plus tard un mois après la fourniture des informations actualisées et de leurs justificatifs, le cas échéant.

Le Titulaire s'engage à communiquer sans délai à la Caisse régionale tout changement de Coordonnées de référence.

La Caisse régionale ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences directes et/ou indirectes résultant du défaut de réception par le Titulaire du Code confidentiel, en cas

de non actualisation desdites Coordonnées ou à l'indisponibilité du service due à la durée nécessaire pour la mise à jour des Coordonnées de référence.

### **ARTICLE 5 - RESPONSABILITE DE LA CAISSE REGIONALE**

La Caisse régionale s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer, dans les meilleures conditions possibles, l'accès au code de délivrance dans l'espace personnel du « service Crédit Agricole En Ligne » du Titulaire et sur support papier.

La Caisse régionale ne saurait être tenue responsable d'un accès au code de délivrance, dans l'espace personnel du « service Crédit Agricole En Ligne », par un tiers, suite à une usurpation des codes personnels du Titulaire. De la même manière, la Caisse régionale ne saurait être responsable de la négligence du Titulaire de la Carte quant à la garde du code de délivrance remis sur support papier.

### **ARTICLE 6 – RESPONSABILITE DU TITULAIRE**

**Le Titulaire est responsable de l'état sécuritaire de son téléphone mobile. En particulier, il ne doit pas :**

- (i) rompre la protection native du système d'exploitation de son téléphone mobile,
- (ii) installer d'application malveillante sur son téléphone mobile.

**Le Titulaire doit protéger son téléphone mobile avec un mécanisme de verrouillage prévu par le constructeur, de manière à prévenir l'usage du téléphone par des tiers.**

**Le code de délivrance doit être maintenu confidentiel par le Titulaire et être envoyé vers le service de distribution du Code confidentiel, depuis la ligne téléphonique déclarée ou mise à jour lors de la souscription du présent Contrat ou modifiée ultérieurement conformément à l'Article 4 des présentes Conditions Spécifiques.**

**Immédiatement après avoir envoyé son code de délivrance par SMS conformément à l'Article 3.3 des présentes Conditions Spécifiques, le Titulaire doit garder son téléphone mobile sous son contrôle direct jusqu'à réception du SMS contenant le Code confidentiel de la Carte, notamment pour prévenir son interception par des tiers. En particulier, il est conseillé de désactiver la fonctionnalité de prévisualisation ou de vocalisation à réception du SMS par le téléphone mobile.**

**A réception du SMS, le Titulaire doit mémoriser par ses propres moyens le Code confidentiel communiqué et effacer immédiatement le SMS de son téléphone mobile si celui-ci n'a pas été effacé par l'opérateur de téléphonie mobile.**

### **ARTICLE 7 – CHOIX PONCTUEL DE L'ENVOI PAR VOIE POSTALE**

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit

Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -

14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)

Téléphone 02 31 55 61 11



Le Titulaire de la Carte, peut, demander à ce que le code confidentiel lui soit transmis par voie postale à chaque demande d'édition ou de réédition du Code confidentiel. Cette demande peut être faite par tout moyen et n'est valable que pour la demande d'édition ou de réédition à laquelle elle se rattache.

Les demandes ultérieures seront donc, sauf manifestation contraire du Titulaire, soumises au service d'envoi du Code confidentiel par SMS.

#### **ARTICLE 8 – PREUVE**

Conformément à l'article 5 de la convention de compte des particuliers fixant les règles relatives

aux preuves recevables entre la Caisse régionale et ses clients, il est rappelé que la Caisse Régionale pourra utiliser, le cas échéant, les enregistrements téléphoniques afin de prouver le choix visé à l'Article 7 des présentes Conditions Spécifiques.

**La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de Normandie** société coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit  
Siège social : 15 Esplanade Brillaud de Laujardière - CS 25014 -

14050 CAEN CEDEX - 478 834 930 RCS CAEN - code APE 6419 Z

Société de courtage d'assurances, immatriculée sous le n° 07 022 868 au Registre de l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances)  
Téléphone 02 31 55 61 11