

## Conditions Générales d'utilisation du service SM@RT'retrait

Les présentes Conditions Générales déterminent les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service SM@RT'retrait (ci-après le « Service »).

Le Service est mis à la disposition d'un Client Particulier, personne physique, abonné au service de Banque à distance et possédant un téléphone mobile (Smartphone) et un numéro de téléphone mobile associé aux opérations de banque à distance. Le Client doit veiller à communiquer son nouveau numéro de téléphone mobile à la Banque en cas de changement.

S'agissant des clients mineurs et majeurs protégés, l'autorisation du représentant légal est requise pour la souscription au Service, qui peut être réalisée uniquement auprès de l'agence de la Banque qui gère le compte. Certaines conditions particulières d'utilisation du Service pourront être appliquées à ces clients par la Banque.

**Les présentes Conditions Générales complètent les Conditions générales de la convention de compte de dépôt et du service de banque à distance selon les dispositions suivantes :**

### Article 1 – Objet du service SM@RT'retrait

Le service SM@RT'retrait a pour objet de permettre, de manière occasionnelle, le retrait d'espèces en euros, au moyen d'un numéro (ci-après « numéro de jeton») et d'un code secret (ci-après « code SM@RT'retrait »), auprès des Guichets de distribution automatique de billets équipés de cette fonction (ci-après « GAB (Guichet Automatique de Banque) ») du réseau de la Banque. Le Service dispense le Client de l'utilisation de la carte bancaire physique et de son code confidentiel associé.

Le service SM@RT'retrait n'est pas un service de transfert d'argent entre tiers.

### Article 2 – Fonctionnement du Service

Lors de la 1<sup>ère</sup> connexion, le Client se connecte depuis l'application mobile de la Banque, disponible sur un téléphone mobile IOS ou Android, saisit son identifiant et son mot de passe. Il peut ensuite sélectionner dans le menu, la rubrique «SM@RT'retrait» qui lui présente un écran d'accueil lui demandant d'accepter les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du Service. L'acceptation des CGU par le Client lui permet de créer son code SM@RT'retrait (à 4 chiffres) en temps réel. Cette opération est sécurisée par l'utilisation d'un dispositif d'authentification du Client, mis à disposition par la Banque, sur l'application mobile. Le service est activé après saisie et validation par le Client du code d'authentification ou après un certain délai. Le Client est informé de l'activation du service par message e-mail ou SMS.

Dès cette activation, le Client peut réaliser, via la rubrique «SM@RT'retrait», différentes opérations : faire une demande de retrait, supprimer une demande, contrôler sa demande en cours, consulter l'historique de ses retraits.

En cas d'oubli de son code SM@RT'retrait ou, à tout moment, s'il le souhaite, le Client peut le modifier en créant un nouveau code via la rubrique prévue à cet effet dans l'application mobile.

Pour effectuer une demande de retrait, il est demandé au Client de créer un jeton de retrait et d'indiquer :

- Pour le Client Particulier, le compte à débiter parmi les comptes de dépôt ou les comptes d'épargne éligibles dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire.
- Le montant du retrait choisi (dans la limite d'un montant minimum et maximum de retrait autorisé par la Banque et affichés dans l'application mobile avant validation de la demande de retrait par le Client) et
- La date du retrait (date différée possible jusqu'à 5 jours maximum).

Le compte, désigné par le Client, est immédiatement débité, après la validation du jeton de retrait, à concurrence du montant du retrait. Le Client doit s'assurer qu'à cette date, le compte sélectionné présente un solde suffisant et disponible.

### **Article 3 – Délivrance du numéro de jeton**

Un numéro de jeton (à 9 chiffres) est ensuite affiché par l'application mobile après confirmation de la création du jeton par le Client.

Les règles spécifiques au retrait et au jeton associé sont exposées à l'article 4 ci-dessous.

Le Client recevra également un courrier électronique l'informant qu'une transaction SM@RTretrait est en cours.

La Banque ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du numéro de jeton transmis due à :

- Un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du Client (téléphone défaillant) et ce, quelle que soit la cause de l'anomalie d'acheminement,
- Une erreur de manipulation du fait du Client (numéro de téléphone erroné, mémoire du téléphone mobile...).

Pour recevoir le numéro de jeton, le Client doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

En cas de non-respect de ces conditions, la Banque ne peut être tenue responsable des incidents de connexion Internet lors de réception du numéro de jeton.

Il appartient au Client de prendre les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone mobile ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après saisie d'un mot de passe, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés. En tout état de cause, le Client demeure seul responsable du choix de son opérateur de téléphonie, des paramétrages de son téléphone mobile, et des précautions qui lui incombent de préserver la confidentialité des accès à son téléphone mobile.

### **Article 4 – Modalités d'utilisation du numéro de jeton**

Ce jeton ne peut être utilisé qu'une seule fois et pendant une durée limitée de 24 heures commençant à partir de la date programmée du retrait. Cette durée est affichée par l'application mobile.

Le numéro de jeton est utilisable uniquement pour effectuer des retraits en espèces en euros auprès des GAB du réseau de la Banque. Le Client doit saisir le numéro de jeton et le code SM@RTretrait sur le GAB avant de valider son opération de retrait d'espèces.

Le numéro de jeton ainsi que le retrait associé non utilisés restent valables pendant une période de 24 heures. Au-delà de ce délai, ils sont supprimés par la Banque.

Le Client et la Banque conviennent que les opérations de retrait d'espèces effectuées après saisie du numéro de jeton et son code SM@RTretrait seront réputées avoir été effectuées par le Client, sauf pour lui à apporter la preuve contraire.

Après trois tentatives infructueuses de composition de ces codes, le retrait est bloqué et le jeton ne peut en aucun cas être réutilisé. Dans ce cas, le compte du Client est re-crédité du montant concerné, le jeton est supprimé et le Client en est informé par e-mail.

Si le GAB n'est pas en mesure de distribuer le montant réservé par le Client, un message s'affichera à l'écran proposant d'utiliser un autre automate du Réseau de la Banque. Dans ce cas, le numéro de jeton et le code SM@RTretrait pourront être utilisés dans un autre GAB pendant leur durée de validité.

A l'issue du retrait, si celui-ci a pu s'effectuer correctement, un SMS ou un e-mail de confirmation est adressé au Client.

Le Client a la possibilité de supprimer une demande de retrait en cours depuis l'application mobile jusqu'à l'expiration du délai de validité de 24 heures. Après suppression par le Client ou au plus tard à l'expiration du délai susvisé, le numéro de jeton est supprimé. De la même manière, le numéro de jeton devient caduc une fois le retrait effectué.

En cas de suppression du jeton par le Client ou la Banque, le compte du Client est re-crédité du montant du retrait demandé.

Si le Client souhaite modifier une demande de retrait, il doit tout d'abord supprimer sa demande précédente au plus tard jusqu'à l'expiration du délai de validité de 24 heures et faire une nouvelle demande. Dans ce cas, un nouveau numéro de jeton, associé à cette nouvelle demande, sera affiché dans l'application mobile.

Le Service ne permet d'effectuer qu'un nombre limité de 5 retraits d'espèces, défini par la Banque, sur une période d'un (1) mois calendaire. Chacun de ces retraits étant limité à un montant maximum autorisé de 300€ par la Banque et affiché dans l'application mobile avant validation de la demande de retrait par le Client. Dès lors que le délai de validité de la demande a expiré ou que le jeton a été supprimé, le Client pourra effectuer une nouvelle demande, dans la limite du nombre de retraits défini par période d'un (1) mois calendaire et du montant maximum de chaque retrait notifié par la Banque.

Si le Client souhaite bénéficier d'options différentes en termes de retraits et/ou de montant maximum par retrait, il devra contacter son agence afin de définir avec elle ses besoins spécifiques.

La liste détaillée des retraits exécutés, supprimés ou expirés dans le cadre du Service figure dans la rubrique « Historique des jetons » de l'application mobile et sur le relevé de compte du compte sélectionné, avec un libellé spécifique. Le relevé électronique peut également être consulté dans l'espace de Banque à distance.

#### **Article 5 – Blocage des demandes de retrait et des codes de transaction associés**

En cas de demande de clôture du/des comptes du Client ou du compte sélectionné ou de résiliation du contrat de banque à distance, il n'est plus possible de bénéficier du Service. Les demandes de retrait et numéros de jetons associés, générés antérieurement, ne seront plus accessibles du fait de la clôture du/des comptes du Client ou du compte sélectionné. Le compte du Client est alors re-crédité du montant des demandes de retrait en cours.

#### **Article 6 - Responsabilités**

Le numéro de jeton et le code SM@RTretrait associé sont strictement personnels au Client. Ce dernier est entièrement responsable de l'usage et de la confidentialité de ces Codes ainsi que des conséquences de leur divulgation, même involontaire, à quiconque. Il s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de ces Codes. Le Client ne doit pas inscrire le numéro de jeton et le code SM@RTretrait associé sur un quelconque document et doit les utiliser à l'abri des regards indiscrets.

La Banque ne saurait être tenue responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation du Service,
- en cas de divulgation du numéro de jeton et du code SM@RTretrait associé même involontaire, par le Client,
- lorsque les informations communiquées par le Client lors de l'utilisation du Service s'avèrent inexactes ou incomplètes,

La Banque s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Service.

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produiraient suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunication.

La Banque dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son opérateur mobile.

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

#### **Article 7 – Durée et résiliation du Service**

L'accès au Service SM@RTretrait est ouvert pour une durée indéterminée et pour tous les Clients éligibles, sans souscription préalable.

Toute résiliation du contrat de banque à distance ou clôture du compte de dépôt du Client ou du compte sélectionné entraîne l'impossibilité d'accéder au Service.

Par ailleurs, la Banque se réserve le droit de suspendre l'accès au Service sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse du Service, ce dont le Client en serait immédiatement informé dans l'application mobile grâce au message suivant « veuillez contacter votre chargé de clientèle ».

#### **Article 8. Tarification**

La mise à disposition du Service est gratuite. Les retraits d'espèces effectués au moyen de ce Service peuvent éventuellement être facturés selon les Conditions Tarifaires en vigueur de la Banque. Le tarif est consultable préalablement par le Client sur le site Internet de la banque. A cet effet, le Client autorise la Banque à prélever sur le compte de dépôt sélectionné, les éventuels frais inhérents au Service.

#### **Article 9 - Modification des conditions du contrat**

La Banque se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et les modalités du Service après en avoir préalablement informé le Client, par courrier papier ou électronique, au plus tard un mois avant la date d'application envisagée. Les nouvelles Conditions Générales seront disponibles dans l'application mobile.

La modification aura lieu sans préavis si elle est rendue nécessaire, notamment, par de nouvelles obligations de nature légale ou la mise en place de solutions techniques nouvelles afin de renforcer la sécurité du Service.