

CONVENTION DE RELATION AVEC L'AGENCE MOBILE-BANQUE

1- OBJET

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur met à disposition des clients une agence téléphonique ci-après dénommée Agence Mobile Banque, chargée de gérer à distance leurs comptes, produits, services et crédits.

La présente convention est destinée à fixer les conditions de mise à disposition des services de l'agence Mobile-Banque, ainsi que les obligations respectives du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur et du client. Cette convention s'ajoute sans se substituer à toutes les conventions que le client a pu signer et notamment la convention de compte. Par contre, elle détermine de nouveaux modes de preuves qui prévalent sur toutes les conventions antérieures.

2- CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

La mise à disposition des services de l'agence Mobile-Banque repose sur une procédure d'accès sécurisée :

2-1 Par téléphone

Le client doit composer le numéro de téléphone permettant l'accès à l'Agence Mobile-Banque :

- le client pourra, selon l'opération qu'il souhaite réaliser, être amené à répondre à une ou plusieurs questions aléatoires portant sur son état civil ou sa situation bancaire de façon à l'identifier formellement.
- il peut alors solliciter information, conseil et réalisation d'opérations bancaires dans les conditions de forme et de preuve explicitées à l'article 3.

2.2 Par courrier

Le client devra adresser ses courriers à l'agence Mobile-Banque dont l'adresse et les références sont indiquées aux conditions particulières.

Le client doit prendre soin d'indiquer ses références personnelles (nom, prénom, adresse) et bancaire (numéro de complet et numéro de produit ou service concerné par sa demande).

3- VALIDITE DES OPERATIONS

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur accepte d'exécuter les ordres téléphoniques du client dans les conditions de forme et de preuve indiquées ci-après.

3-1 Modes opératoires

Pour assurer la sécurité des ordres téléphoniques passés par le client, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur distingue quatre niveaux d'opérations :

NIVEAU 1 :

Mode : appel téléphonique

Exécution : immédiate, sans confirmation écrite

- consultation des comptes
- commande de chèquiers, chèquiers emploi-service
- virements internes entre comptes du client ouverts au Crédit Agricole Provence Côte d'Azur
- mise à disposition de fonds
- opposition des moyens de paiement
- réédition de code personnel
- ordres de Bourse (dans ce cas, l'appel du client sera routé sur le service FilBourse)
- demandes de photocopies et de recherches simples
- simulations de crédits, de produits d'épargne
- établissement de devis d'assurance
- commande de carte

NIVEAU 2 :

Mode : appel téléphonique suivi d'une confirmation écrite (courrier client ou retour de contrat signé).

Exécution : immédiate sur autorisation expresse et orale du client (conversation enregistrée). Toutefois si le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur n'a pas reçu de confirmation écrite dans un délai maximum de quinze jours, il se réserve la possibilité d'annuler l'opération.

- souscription de produits d'épargne (hors assurance vie et épargne financière)
- souscription de services

Paraphe(s) :

CONVENTION DE RELATION AVEC L'AGENCE MOBILE-BANQUE

- modification d'adresses fiscale (si ce changement est consécutif à un financement réalisé par le Crédit Provence Côte d'Azur, il n'est pas nécessaire de produire de justificatifs complémentaires).
- souscription de produits d'épargne financière (PEA, SICAV)
- ouverture de compte titres et opérations titres et bourse
- ouverture de compte chèque
- service après vente en matière de crédits (avenants, remboursement par anticipation)
- souscription et opérations sur produits d'assurance vie
- enregistrement de procuration et révocation de procuration (sous réserve d'authentification des procédures).

Les conversations téléphoniques donnent lieu à enregistrement par le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, lesquelles seront conservées sur une durée maximale de six mois.

NIVEAU 3

Mode : appel téléphonique suivi d'une confirmation écrite immédiate.

Exécution : à réception de la confirmation écrite ou à réception des justificatifs demandés (l'opération est alors comptabilisée avec la date du jour de réception de l'écrit).

- débloqué de crédits
- chèque de banque
- virements externes aux comptes du client ou virements interbancaires
- clôture de comptes, de produits ou de services
- modification d'intitulé de compte (changement d'état civil)
- changement d'adresse (avec 2 justificatifs de domicile de moins de 3 mois : facture EDF, GDF, Eau, Téléphone, Avis d'imposition, Taxe d'habitation, Quittance de loyer)
- conseil fiscal et étude patrimoniale (sur présentation des documents nécessaires à l'étude)
- transfert du/des compte(s) du client dans une agence de proximité

Niveau 4

Mode : appel téléphonique et envoi des documents en attente du retour des documents signés pour exécution.

Exécution : A réception des documents signés (l'opération est alors comptabilisée avec la date du jour de réception de l'écrit).

- souscription de crédits à la consommation et/ou immobilier : à réception des documents justificatifs

3-2 Confirmation écrite

Dans le cadre de la présente convention, la confirmation écrite sera constituée de toute lettre ou contrat signé par le client et rappelant le contenu de l'ordre téléphonique, sa date et son heure. Les parties conviennent que la transmission de la confirmation écrite pourra se faire par courrier postale ou télécopie ou par mail (documents scannés avec signature).

Toutefois, dans le cas où l'opération nécessite la signature d'un contrat, le client devra confirmer sa demande par écrit adressée par courrier (postal ou télécopie ou documents scannés) ; l'agence Mobile-Banque lui adressera alors un contrat que le client devra lui retourner signé : l'ordre ne sera enregistré qu'à réception de l'original du contrat signé par le client, hormis pour les opérations relevant du niveau 2 pour lesquelles l'opération sera enregistrée immédiatement mais susceptible d'annulation à défaut de confirmation écrite et de retour de contrat signé.

Compte tenu de la sécurisation insuffisante de ce moyen de communication, aucun ordre ne sera exécuté sur réception d'un e-mail. L'e-mail sera uniquement utilisé pour des échanges d'informations entre le client et le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur.

3-3 Provision

Le client doit s'assurer que son compte bancaire présente une provision disponible suffisante avant transmission de tout ordre générant un débit. A

Paraphe(s) :

CONVENTION DE RELATION AVEC L'AGENCE MOBILE-BANQUE

défaut, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur se réserve la possibilité de ne pas traiter l'ordre.

4- PREUVE – RECLAMATION

4-1 Preuve des ordres

Les informations communiquées au client dans le cadre de la consultation de ses comptes par téléphone sont données sous réserve des opérations en cours. Seuls font foi les relevés de compte écrits adressés périodiquement au client.

Le client reconnaît et accepte que les opérations effectuées au moyen des enregistrements informatiques du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, des écrits ou télex/télécopie/ fax ainsi que de la totalité des enregistrements des échanges téléphoniques selon le niveau auquel l'opération est rattachée, feront foi entre les parties sauf à en administrer la preuve contraire.

En cas de contradiction entre l'enregistrement de l'échange téléphonique ou l'enregistrement informatique des opérations détenu par le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur et la confirmation écrite par le client, l'enregistrement prévaut, sauf convention contraire.

Concernant les ordres écrits, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur et le client reconnaissent à la télécopie et au télex une valeur probante comparable à celle du courrier postal.

4-2 Réclamation

Les délais et conditions de réclamations prévus dans les autres conventions et contrats signés par le client sont applicables.

5- OBLIGATIONS DES PARTIES

5-1 Obligations du client

Le client s'engage à respecter les conditions de la présente convention. Celles-ci ne modifient pas les termes des autres conventions signées avec le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur dont les dispositions continuent de produire leurs effets

pleins et entiers, sauf dérogation expressément prévues par la présente convention.

Si le compte support de la présente convention est ouvert sous forme de compte-joint, le client accepte que les règles et obligations du compte joint soient appliquées au fonctionnement de la présente convention.

Les services de l'Agence Mobile-Banque sont attribués personnellement au client. Il s'engage à prendre toutes mesures utiles et appropriées pour conserver la confidentialité de son code personnel d'accès, et à n'en permettre l'utilisation à quiconque hormis ses mandataires et dans ce cas, s'engage à en assumer la responsabilité selon les règles du droit commun.

En cas de perte de la confidentialité de son code personnel, le client doit en faire la déclaration auprès de l'agence Mobile-Banque par téléphone suivie d'une confirmation écrite immédiate : jusqu'à déclaration de perte ou vol par téléphone, toute opération effectuée avec l'ancien code avoir été effectuée avec l'ancien code auprès de l'agence Mobile-Banque sera réputée avoir été effectuée par le client.

5-2 Obligations du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur

Le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur s'oblige à :

- mettre à disposition du client les services de l'agence Mobile-Banque dans les conditions d'utilisation et de facturation précisées dans la présente convention.
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer le bon fonctionnement des services de l'agence Mobile-Banque
- expédier les moyens de paiement commandés par le client (carte ou chéquier) selon son choix indiqué aux conditions particulières de cette convention.

informer le client des modifications portant sur le contenu du service ou ses horaires par tout moyen à sa convenance. L'acceptation par le client des nouvelles conditions résultera de l'utilisation par lui du service et de la poursuite de l'exécution de la

Paraphe(s) :

CONVENTION DE RELATION AVEC L'AGENCE MOBILE-BANQUE

présente convention. Le client pourra refuser l'application de ces nouvelles modalités en usant de son droit de résiliation prévu par l'article 7.

5-3 Responsabilités

La responsabilité du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur ne pourra être engagée en cas de force majeure ou cas de fortuit, en cas de faute du client dans l'utilisation du service (non respect des procédures d'accès ou mauvaise application des modes opératoires par exemple) ou de négligence dans la garde confidentielle de ses codes.

De même, le Crédit Agricole Provence Côte d'Azur ne pourra être tenu pour responsable de la non-exécution des services de l'agence Mobile-Banque en cas d'événements hors de son contrôle le mettant dans l'impossibilité ou lui rendant difficile la prestation des services tels que conflits sociaux, défaillance des réseaux publics de télécommunications, défaillance exceptionnelle ou temporaire de se réseaux informatiques et de télécommunications.

6- FACTURATION

Le coût des communications téléphoniques est à la charge du client ainsi que les coûts afférents à l'utilisation d'autres moyens de communication (fax, mails...).

Les opérations effectuées à distance sont soumises aux Conditions Générales de Banque adressées au client avec la présente convention.

Cette tarification est susceptible de variation, qu'il s'agisse d'une révision des prix des dits frais, charges et commissions ou de l'instauration de nouveaux frais après information préalable du client dans les conditions prévues par la convention de compte chèque signée par le client.

7- DUREE

La présente convention est à durée indéterminée.

Si postérieurement à la signature de la présente convention, le client est amené à venir résider sur le territoire géographique du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, il pourra demander si il le souhaite à ce que la gestion de son ou ses comptes

soit de nouveau assurée par l'agence de proximité de son choix. Sa demande de transfert et son enregistrement mettront fin à la présente convention avec l'agence Mobile-Banque.

Hormis le cas de demande de transfert dans une agence de proximité, chacune des parties pourra mettre fin à la présente convention par lettre recommandée avec accusé de réception, étant précisé que la résiliation de la présente convention se fera selon les mêmes conditions et conséquences que la résiliation du compte du client, de sorte que la résiliation de la convention Mobile-Banque entraînera la clôture du ou des comptes du client.

Le client peut résilier, à tout moment et sans préavis.

Si la résiliation intervient à l'initiative du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur, un préavis de 45 jours devra être respecté. Durant ce préavis et dans l'attente du dénouement des opérations en cours, toutes les opérations sur comptes ne pourront plus être exécutées que sur ordre écrit du client adressé exclusivement par courrier.

La présente convention sera résiliée de plein droit aux termes d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sans préavis, en cas de comportement gravement répréhensible du client, procédure collective à l'encontre du client, et plus généralement toutes situations révélant son insolvabilité.

La convention sera automatiquement dénoncée sans préavis ni lettre de dénonciation en cas de décès, incapacité du client, clôture du compte bancaire.

8- LITIGES –ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La présente convention est régie par la loi française.

Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

Paraphe(s) :