



**Convention souscrite par LE CLIENT¹ portant souscription à l'offre
« CCMDIRECT » proposée par la Caisse de Crédit Municipal de Toulon**

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES	2
ARTICLE 1-1. Objet et Clientèle concernée	2
ARTICLE 1-2. Contenu	2
ARTICLE 2. CONDITIONS D'UTILISATION	3
ARTICLE 2-1. Prestations exclues	3
ARTICLE 2-2. Utilisation de la solution « CCMDIRECT »	4
ARTICLE 2-2-1. Conditions générales des services inclus dans l'offre « CCMDIRECT »	4
ARTICLE 2-2-2. Conditions techniques d'accès à l'offre « CCMDIRECT »	5
ARTICLE 2-2-3. Lutte contre la cyber criminalité.	6
ARTICLE 2-2-4. Procédure en cas de perte ou d'usurpation des codes de reconnaissance	7
ARTICLE 2-2-5. Procédure en cas de tabulation de codes de reconnaissance erronés	7
ARTICLE 3. MODIFICATION DU SERVICE	7
ARTICLE 4. DUREE DU CONTRAT	7
ARTICLE 4-1. Résiliation a l'initiative du client	7
ARTICLE 4-2. Résiliation a l'initiative de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon	8
ARTICLE 5. RESPONSABILITE	8
ARTICLE 6. TARIFICATION	9
ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	9
ARTICLE 8. SECRET PROFESSIONNEL	10
ARTICLE 9. TRANSPARENCE, LUTTE CONTRE LA CORRUPTION, LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME	10
ARTICLE 10. RECLAMATION - MEDIATION	11
ARTICLE 10-1. Traitement des réclamations	11
ARTICLE 10-2. Procédure de médiation et modalités d'accès	12
ARTICLE 11. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS – LANGUE UTILISEE	13
ARTICLE 12. GARANTIE DES DEPOTS	13
ARTICLE 13. CONTACT	17
ARTICLE 14. MENTIONS LEGALES	18

¹ Ci après, « le client » ou « l'adhérent ».



ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1-1. Objet et Clientèle concernée

L'offre CCMDIRECT proposée par la Caisse de Crédit Municipal de Toulon est réservée aux personnes physiques majeures et aux personnes morales détenant préalablement un compte de dépôt à vue ouvert dans ses livres.

Le présent contrat a pour objet l'accès, via le réseau Internet et par voie d'abonnement, au service CCMDIRECT proposé par la Caisse de Crédit Municipal de Toulon.

Le présent contrat, strictement personnel, ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle, que celle-ci soit gratuite ou à titre onéreux.

Le présent contrat est lié à la convention de compte de dépôt dont il est indissociable. La résiliation de la convention de compte de dépôt entraînera la résiliation de plein droit de la convention CCMDIRECT. De même, la présente convention CCMDIRECT sera résiliée de plein droit en cas de traitement contentieux du client souscripteur, à titre individuel ou dans le cadre d'un compte ou d'un emprunt emportant une obligation solidaire.

Les règles de fonctionnement des différents services, régies par la convention de compte de dépôt, s'appliquent au présent contrat de même que l'ensemble des conditions générales et particulières relatives aux autres comptes ouverts dans les livres de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon (Livret A, comptes à terme et sur livret, etc...).

En matière de traitement des situations de surendettement, la convention CCMDIRECT sera poursuivie dans le cadre du maintien des services bancaires dès lors que les revenus sont domiciliés sur le compte et dans le cadre global des dispositions de l'arrêté du 24 mars 2011 portant homologation de la norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement.

ARTICLE 1-2. Contenu

L'accès à la solution CCMDIRECT permet au client :

- D'accéder à la position du solde de l'ensemble des comptes et produits rattachés à son numéro de client sous forme de synthèse ;
- De consulter les opérations inscrites en compte ;
- De consulter et de pouvoir extraire les relevés de compte en ligne, qui peuvent remplacer les relevés de compte envoyés par courrier postal, selon votre choix ;
- De connaître le montant de l'encours des cartes bancaires à débit immédiat et différé rattachées aux comptes ;
- D'effectuer des virements internes, ponctuels ou permanents, de compte à compte ouverts dans les livres de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon, sous le même numéro de client dont les comptes bancaires sont tenus dans une agence de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon ;
- D'effectuer des virements internes ou externes, ponctuels ou permanents, à destination de bénéficiaires dont les comptes sont tenus dans l'établissement ou par un autre



établissement bancaire de la zone SEPA². Cette fonctionnalité implique toutefois l'enregistrement préalable du RIB du destinataire au guichet de l'une des agences de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon. Cette demande d'enregistrement peut également être réalisée via le site CCMDIRECT (avec la production de l'image du RIB) et dans ce cas, un délai de minimum quarante-huit (48) heures sera nécessaire entre la saisie sur le site et la possibilité d'effectuer le virement au bénéficiaire afin de traiter la demande. Pour ces opérations via le site CCMDIRECT, le plafond de virement autorisé est de trois mille euros (3.000 €) pour les personnes physiques et de deux cent mille euros (200.000,00 €) pour les personnes morales. Ces plafonds peuvent être modifiés à l'initiative de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon.

- De consulter les ordres de virement unitaire programmés mais non encore exécutés et de procéder à leur modification et/ou suppression éventuelle dès lors que cette démarche est techniquement et règlementairement possible ;
- De consulter de manière synthétique la liste des bénéficiaires des ordres de virement émis ;
- De consulter l'encours des prêts en cours à la Caisse de Crédit Municipal de Toulon à l'exception de ceux pour lesquels la déchéance du terme a été prononcée ;
- D'éditer des RIB relatifs aux comptes bancaires rattachés aux comptes qui sont rattachés au numéro de client ;
- D'envoyer des messages à l'agence teneur du compte ;
- D'effectuer des mises à jour du dossier client (adresse, mail, téléphone ...), et de transmettre des pièces jointes (justificatif d'identité, justificatif de domicile, avis d'imposition ...).

Cette liste est non exhaustive, d'autres services sont amenés à être développés, veuillez consulter votre agence pour en être informé.

ARTICLE 2. CONDITIONS D'UTILISATION

ARTICLE 2-1. Prestations exclues

Les prestations non visées à l'article 1-2 (outre celles figurant dans les conditions générales tarifaires en vigueur applicables qui sont disponibles en agence et sur le site internet www.credit-municipal-toulon.fr) ne sont pas réalisables via l'abonnement CCMDIRECT.

Tel est notamment le cas actuellement de la commande de chéquiers, de la commande de cartes bancaires, de l'émission de virements hors de la zone SEPA ou de la mise en opposition des moyens de paiement (chèques, cartes bancaires et prélèvements notamment).

Sont exclues du service les opérations de débit entraînant, en application de la réglementation, la clôture automatique des comptes sur lesquels elles portent.

² A titre indicatif au jour de l'édition de la présente, la zone SEPA concerne les pays suivants :

Pays Union Européenne zone euro : Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre (partie grecque), Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie, Croatie.

Pays Union Européenne zone non euro : Bulgarie, Danemark, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Pologne, République Tchèque, Roumanie, Royaume Uni, Suède ;

Pays de l'AELE (Association Européenne de Libre Échange) : Islande, Norvège, Liechtenstein et Suisse.

En ce qui concerne la France, les départements et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), de même que les collectivités 'outre-mer de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy et la partie française de Saint-Martin font partie de l'espace SEPA ainsi que la principauté de Monaco et Saint-Marin.

Principauté et micro-états actuellement hors zone SEPA : Andorre, Vatican, Saint-Marin, Gibraltar.



ARTICLE 2-2. Utilisation de la solution « CCMDIRECT »

ARTICLE 2-2-1. Conditions générales des produits et services inclus dans l'offre « CCMDIRECT »

Application des conditions générales des comptes, livrets et produits

Les conditions générales des comptes, livrets et produits compris dans la présente offre CCMDIRECT figurent dans les Conditions Générales de fonctionnement respectives de ces mêmes comptes, livrets et produits. L'utilisateur devra en conséquence veiller, lors de l'utilisation du service CCMDIRECT à en respecter les termes.

Ainsi, et à titre d'exemple, l'existence d'une provision préalable suffisante et disponible est indispensable pour l'exécution des ordres enregistrés au débit d'un compte.

De même, l'impossibilité d'opérations de transfert de fonds en direction de certains pays ou de certaines personnes s'applique de la même manière que si l'opération devait être sollicitée au guichet.

Enfin, le client s'engage à se conformer aux obligations légales et notamment fiscales qui s'appliquent à lui, tant dans les différents pays concernés par ses transactions conclues par l'intermédiaire de l'offre CCMDIRECT que dans le(s) pays de sa nationalité ou de son lieu de résidence.

Preuve des opérations

Il est convenu entre la Caisse de Crédit Municipal de Toulon et l'adhérent au service CCMDIRECT que la saisie des codes de reconnaissance par double authentification vaut signature électronique de sa part, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement aux opérations effectuées (notamment virements) et l'imputation de ces dernières. Seuls les relevés de compte téléchargeables via l'offre CCMDIRECT et avis d'opérations adressés par l'établissement au client font foi et sont, le cas échéant, susceptibles d'engager sa responsabilité. Les renseignements consultables via l'offre CCMDIRECT le sont toujours à titre d'information. Ils s'entendent toujours sauf erreur ou omission et sous réserve des opérations en cours. Les enregistrements qui sont utilisés par le prestataire informatique de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon pour la réception des instructions ou leur reproduction sur un support durable (informatique ou papier) constituent pour les parties la preuve desdites instructions et la justification de leur imputation au compte du client.

Droit de suspension d'opération par la Caisse de Crédit Municipal de Toulon

Dans le souci de protection de sa clientèle contre toute opération frauduleuse, la Caisse de Crédit Municipal de Toulon se réserve le droit de suspendre l'exécution de tout ordre de virement transmis par le biais de l'offre CCMDIRECT dans le but d'assurer des vérifications complémentaires.

Au besoin, la Caisse de Crédit Municipal de Toulon pourra en outre exiger que l'ordre soit donné par écrit.

Procurations

Si les termes de la procuration donnée sur le compte bancaire de son mandant le permettent, le mandataire pourra consulter et/ou effectuer des transactions dans les conditions de la présente convention.



Dans le cas contraire, une procuration spéciale devra être donnée par le mandant (le titulaire du compte) à son mandataire pour que ce dernier puisse accéder aux fonctionnalités du service CCMDIRECT.

Le mandataire pourra ne plus avoir accès auxdits comptes en cas de révocation de son mandat, de perte de la qualité de représentant légal et en cas de décès ou de mise sous un régime de protection du mandant, dès lors que la Caisse de Crédit Municipal de Toulon en aura eu connaissance.

L'interdiction d'accès est formalisée par la Caisse de Crédit Municipal de Toulon, dès communication de l'information, par la suspension de l'accès au service.

Mesures de protection

L'utilisateur agissant en qualité de représentant légal d'un majeur protégé doit se conformer sous sa seule responsabilité aux dispositions légales et/ou aux décisions judiciaires définissant le régime de protection. Toute demande d'accès au service sera notamment subordonnée à la communication préalable à la Caisse de Crédit Municipal de Toulon de la décision de justice ouvrant la mesure de protection et fixant les pouvoirs du représentant.

Décès du client

La présente convention sera résiliée de plein droit par le décès du client, sans nouvelle possibilité d'accès pour d'éventuels ayants droits ou héritiers, dès lors que la Caisse de Crédit Municipal de Toulon en aura eu connaissance.

ARTICLE 2-2-2. Conditions techniques d'accès à l'offre « CCMDIRECT »

L'accès au site CCMDIRECT de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon se faisant par le réseau Internet, il incombe au client adhérent de se procurer préalablement les moyens techniques et contractuels d'accès à ce réseau sous ses seules et entières initiative et responsabilité tant en ce qui concerne l'installation du matériel, de sa maintenance que de son coût.

L'accès est possible tous les jours, 24h/24, sauf cas de force majeure, événement ou dysfonctionnement technique ou opérations de maintenance sur le site.

Lors de la souscription du service, le client est informé de son numéro d'abonné et d'un accès au site via QRCODE personnel qui lui sont communiqués par courrier, par mail ou remis en main propre au guichet. Le mot de passe est envoyé par SMS indépendamment. Ces éléments lui permettent une première connexion.

Afin de bénéficier de la double authentification, le client doit télécharger sur son smartphone l'application Google Authenticator via Apple store ou sur Google Play suivant le système d'exploitation mobile de son téléphone.

En flashant le QRCODE, le compte CCMDIRECT du client est ajouté à Google Authenticator. A chaque connexion sur le site CCMDIRECT, un code temporaire est donné par Google Authenticator.

Si vous ne possédez pas de smartphone, il est possible de télécharger l'extension directement depuis votre navigateur internet:

- si vous avez le navigateur Chrome : Extension Chrome ;
- si vous avez le navigateur Firefox : Extension Firefox ;



- si vous avez le navigateur Microsoft Edge : Extension Microsoft Edge ;
- si vous souhaitez utiliser une application PC : Authy Google Authenticator.

Lors de la première connexion, le client est tenu de modifier le mot de passe et d'en choisir un nouveau qui, dès lors, devient sa propriété personnelle. La confidentialité de ces éléments incombe au client, qui s'engage à les conserver secrets et à modifier périodiquement son mot de passe.

ARTICLE 2-2-3. Lutte contre la cyber criminalité

Le client reconnaît avoir pris connaissance des règles de bonnes conduites éditées par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information et s'engage à les mettre strictement en application :

- Pour créer le mot de passe, il est conseillé d'utiliser des caractères de type différent (majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux) ;
- Ne pas utiliser de mot de passe ayant un lien avec soi (noms, dates de naissance,...) ;
- Le même mot de passe ne doit pas être utilisé pour des accès différents ;
- En règle générale, ne pas configurer les logiciels pour qu'ils retiennent les mots de passe ;
- Éviter de stocker ses mots de passe dans un fichier ou lieu proche de l'ordinateur si celui-ci est accessible par d'autres personnes ;
- Les connexions doivent être réalisées uniquement à partir d'un réseau maîtrisé et de confiance. Il est important de ne pas utiliser de réseau Wi-Fi ouvert ou non maîtrisé afin d'éviter tout risque d'interception.

L'attention du souscripteur est attirée par le fait que les courriels et leurs pièces jointes jouent souvent un rôle central dans les cyberattaques (courriels frauduleux, pièces jointes piégées, etc.).

Lors de la réception de ce type de courriels, l'attention du client est attirée sur l'intérêt de prendre les précautions suivantes:

- Vérifier la cohérence entre l'expéditeur présumé et le contenu du message et vérifier son identité. En cas de doute, ne pas hésiter à contacter directement l'émetteur du mail ;
- Ne pas ouvrir les pièces jointes provenant de destinataires inconnus ;
- Si des liens figurent dans un courriel, passer la souris dessus avant de cliquer. L'adresse complète du site s'affichera dans la barre d'état du navigateur située en bas à gauche de la fenêtre (à condition de l'avoir préalablement activée) ;
- Ne jamais répondre par courriel à une demande d'informations personnelles ou confidentielles : **la Caisse de Crédit Municipal de Toulon ne sollicitera jamais de ses clients la communication par téléphone, courrier ou courriel des identifiants et mots de passe de l'utilisateur.** En cas de demande de communication des identifiants et mots de passe par un expéditeur se réclamant de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon il y a donc lieu :
 - 1/ de ne pas donner suite,
 - 2/ dans la mesure du possible de signaler la situation, par tous moyens, à votre conseiller.



ARTICLE 2-2-4. Procédure en cas de perte ou d'usurpation des codes de reconnaissance

En cas de perte du code secret ou encore en cas d'usurpation des codes de reconnaissance, ou même en cas de simple soupçon d'utilisation ou de simple soupçon de tentative d'utilisation frauduleuse, l'adhérent au service CCMDIRECT doit en informer le plus rapidement possible la Caisse de Crédit Municipal de Toulon afin de bloquer l'accès aux services en ligne. La demande devra être confirmée par écrit immédiatement. Un nouveau code d'accès sera initié et communiqué à l'adhérent sur simple demande de sa part, selon les conditions tarifaires en vigueur.

ARTICLE 2-2-5. Procédure en cas de tabulation de codes de reconnaissance erronés

Par mesure de sécurité et afin de protéger au mieux les avoirs du client, l'accès au service est interrompu après cinq essais infructueux d'identification. Un nouveau code d'accès sera initié et communiqué au client sur simple demande de sa part, selon les conditions tarifaires en vigueur.

ARTICLE 3. MODIFICATION DU SERVICE

Afin de maintenir et d'améliorer la qualité de son service, la Caisse de Crédit Municipal de Toulon pourra être amenée à apporter des améliorations techniques et à élargir le champ des informations délivrées ou des opérations possibles à partir de CCMDIRECT.

Pour le cas où les améliorations techniques ou commerciales entraîneraient un coût ou un surcoût, la Caisse de Crédit Municipal de Toulon en avertirait alors deux (2) mois avant leur entrée en vigueur ses clients qui pourront, en cas de refus des améliorations proposées, résilier leur abonnement dans les conditions définies à l'article « TARIFICATION ».

Le souscripteur qui ne fera pas connaître son refus reconnaît avoir été avisé des nouvelles possibilités et en accepter les modalités et éventuellement le coût.

ARTICLE 4. DUREE DU CONTRAT

Toute période pendant laquelle le client bénéficie du service CCMDIRECT, même si cette période est gratuite ou à titre d'essai, est soumise aux conditions générales. Sauf dispositions contraires prévues dans la présente convention, l'abonnement à l'offre CCMDIRECT est à durée indéterminée.

ARTICLE 4-1. Résiliation à l'initiative du client

Le client peut résilier son abonnement à tout moment et sous sa responsabilité. La résiliation a lieu par écrit (télécopie, courrier, mail adressé à l'agence qui tient le compte ou message via le site), et sera prise en compte sous un délai d'un mois maximum.

Si le client souhaite la remise en compte des ordres SEPA tel qu'ils existaient avant la solution CCMDIRECT, il ne pourra y prétendre que sur une nouvelle demande expresse formulée au guichet de l'agence qui tient le ou les comptes concernés.



ARTICLE 4-2. Résiliation à l'initiative de la Caisse de Crédit municipal de Toulon

La Caisse de Crédit Municipal de Toulon pourra résilier la présente convention en respectant un préavis de deux (2) mois.

Toutefois, une résiliation pourra avoir lieu sans préavis dans les cas suivants :

- Résiliation sans préavis de la convention de compte de dépôt (principal) à laquelle la convention CCMDIRECT est associée ;
- Traitement contentieux du client souscripteur à titre individuel ou dans le cadre d'un compte ou d'un emprunt emportant une obligation solidaire ;
- Motif légitime et sérieux (ex : comportement gravement répréhensible du client ou d'anomalie grave de fonctionnement) ;
- Non-paiement de l'une des prestations ;
- Utilisation ou tentative d'utilisation frauduleuse du service CCMDIRECT.

ARTICLE 5. RESPONSABILITE

La Caisse de Crédit Municipal de Toulon s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour permettre l'usage du service auprès des adhérents.

La Caisse de Crédit Municipal de Toulon ne peut être tenue responsable des conséquences pour le client d'une interruption momentanée du service, d'un retard dans la mise à jour des informations ou du mauvais fonctionnement du service, ce dernier disposant toujours de la faculté de s'adresser à son agence.

Aucune des deux parties ne sera tenue responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure.

Le client est le seul responsable de l'utilisation de son numéro d'abonné, du mot de passe correspondant et du code temporaire via Google Authenticator. Ainsi, toute connexion au service effectuée en utilisant son numéro d'abonné est réputée avoir été effectuée par l'adhérent lui-même. Dès lors, la Caisse de Crédit Municipal de Toulon ne pourra en aucun cas être tenue responsable des préjudices causés à l'adhérent du fait de l'utilisation frauduleuse des codes d'accès.

Tout litige non résolu de façon amiable ou par le médiateur de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon sera porté à la connaissance des tribunaux compétents dont dépend le défendeur (siège social de l'établissement ou domicile du client).

De même la Caisse de Crédit Municipal de Toulon ne peut être tenue pour responsable des conséquences qui résulteraient d'une erreur de manipulation de la part du client ou d'une anomalie de transmission.

Lorsque l'adhérent est mandataire d'une personne morale, et jusqu'à ce que la Caisse de Crédit Municipal de Toulon soit avisée d'une modification du ou des mandataires, le mandataire physique actuel demeurera seul responsable de toutes les opérations qui pourraient être effectuées sur le compte via CCMDIRECT. Cette condition s'applique solidairement en cas de pluralité de mandataires.



Pour rappel, dans le cadre d'un compte joint, les tiers le composant sont solidaires entre eux et donc responsables de toutes opérations effectuées via CCMDIRECT, quelle que soit le tiers ayant effectué le ou les opération(s).

ARTICLE 6. TARIFICATION

L'accès au service CCMDIRECT est mis à la disposition du client gratuitement. Seules certaines opérations passées via le module CCMDIRECT et visées aux conditions générales tarifaires à l'onglet « BANQUE A DISTANCE » sont facturées. Les tarifs en vigueur sont disponibles dans les agences, par affichage et dépliants mis à disposition. Ils sont également disponibles sur le site internet : www.credit-municipal-toulon.fr

Le client reconnaît avoir reçu un exemplaire des tarifs.

Dans ce cas, le client autorise la Caisse de Crédit Municipal de Toulon à prélever mensuellement le montant de sa facturation au débit du compte pour lequel est souscrit le contrat. En cas d'insuffisance de provision, le client autorise d'ores et déjà la Caisse de Crédit Municipal de Toulon à prélever le montant de la facturation par le débit de tout compte présentant une provision suffisante, le choix devant se faire en priorité vis-à-vis des comptes présentant des fonds disponibles à vue.

Tout projet de modification des conditions tarifaires liées à la présente convention est communiqué au client sur support papier ou sur un autre support durable au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée. Cette communication pourra par exemple prendre la forme d'une lettre d'information spécifique, d'un message sur le relevé de compte, de la communication d'un guide tarifaire actualisé par mail, d'un message sur l'espace client ou par voie postale.

L'absence de contestation du client auprès de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon avant la date d'application des modifications vaut acceptation de celles-ci. Dans le cas où le client refuse les modifications proposées par la Caisse de Crédit Municipal de Toulon, ce dernier doit faire part de son désaccord par écrit à son agence. La résiliation prendra effet à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions tarifaires. La résiliation n'occasionne aucun frais à la charge du client.

Les coûts relatifs à l'abonnement, redevances ou toutes taxes afférents à l'usage du réseau téléphonique fixe ou mobile du client restent à la charge de ce dernier.

ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNES PERSONNELLES

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données UE 2016-679 du 27 avril 2016, les informations obligatoires relatives à l'utilisation des données personnelles ont été fournies au client au moment de la collecte de ses données par la Caisse de Crédit municipal de Toulon, dans un document intitulé « important-traitement de vos données personnelles ». Le client a formalisé sur ce document son accord ou refus pour l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données personnelles, d'un droit d'opposition à leur traitement ou la limitation de celui-ci, et du droit de retirer son consentement à tout moment, dans les conditions prévues par la réglementation.

Le client peut faire valoir ses droits à tout moment, par courrier à l'attention du Directeur



de la Caisse de Crédit municipal de Toulon, à l'adresse place BESAGNE Bâtiment A 83000 TOULON ou par courriel à l'adresse responsable.traitement@credit-municipal-toulon.fr. Pour plus d'informations, la Charte de protection des données personnelles est consultable sur le site internet www.credit-municipal-toulon.fr.

ARTICLE 8. SECRET PROFESSIONNEL

Le personnel et les dirigeants et les sous traitants de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon sont tenus au secret professionnel, notamment conformément à l'article L.511-33 du Code monétaire et financier.

Toutefois ce secret peut être levé, à la demande expresse du Client au bénéfice de personnes qu'il désignera par écrit, ou, conformément à la loi, à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, du service T.R.A.C.F.I.N. (Traitement du Renseignement et Action contre les Circuits Financiers Clandestins) ainsi qu'à celle du juge pénal.

ARTICLE 9. TRANSPARENCE, LUTTE CONTRE LA CORRUPTION, LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME.

La Caisse de Crédit Municipal de Toulon est tenue, dans le cadre de ses obligations légales à concourir :

- à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;
- à lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Dans ce cadre et de manière impérative, le Client s'engage envers la Caisse de Crédit Municipal de Toulon, pendant toute la durée de la convention :

- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou de celles de sa caution éventuelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement ;
- à lui communiquer à première demande toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

En effet, la Caisse de Crédit Municipal de Toulon est tenue, dans le cadre de ses obligations, de procéder à l'identification et à la vérification de l'identité des clients et le cas échéant de leurs bénéficiaires effectifs et d'exercer une vigilance constante à l'égard de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du client...).

La Caisse de Crédit Municipal de Toulon est notamment tenue :

- de s'informer auprès de ses clients pour les opérations qui lui apparaîtront comme inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors.
- d'appliquer des mesures de vigilance particulières à l'égard des Personnes dites Politiquement Exposées définies à l'article R. 561-18 du Code monétaire et financier.
- de déclarer les sommes et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté d'un an ou qui pourraient participer au financement du terrorisme.
- les opérations pour lesquelles l'identité du donneur d'ordre ou du bénéficiaire effectif de



l'opération demeure douteuse malgré les diligences effectuées au titre de l'obligation de vérification d'identité qui incombent à la Caisse de Crédit Municipal de Toulon.

- de demander une autorisation aux autorités de l'État avant de procéder à une opération, en raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.
- de prendre toutes mesures, notamment le gel des avoirs, susceptibles de conduire à des retards ou à des refus d'exécution liés à ces obligations.

L'Accord intergouvernemental (IGA) signé, le 14 novembre 2013, entre les Etats-Unis d'Amérique et la France, pour la mise en œuvre de la loi américaine « FATCA » (« Foreign Account Tax Compliance Act »), exige de tous les établissements concernés la mise en place des procédures nécessaires à l'identification de leurs clients contribuables américains, qualifiés de « US person ». Aux termes de cet Accord, la Caisse de Crédit Municipal de Toulon, comme toutes les institutions financières françaises, doit remettre à l'administration fiscale française, les renseignements pertinents sur les comptes détenus par des contribuables américains en France.

De même, la Caisse de Crédit municipal de Toulon est tenue d'identifier ses clients résidents à des fins fiscales des pays ayant signé avec la France un accord en vue de procéder à un échange automatique de renseignements fiscaux, notamment la directive 2014/107/UE du 9 décembre 2014 encadrée par la norme commune de déclaration de l'OCDE fixée par l'accord de Berlin du 29 octobre 2014.

Ces personnes s'engagent à fournir à la Caisse de Crédit Municipal de Toulon tous les documents et justificatifs concernant leur statut « d'US person » ou de résident fiscal d'un pays partenaire aux accords d'échanges.

A ce titre, le Client est tenu de remplir le formulaire d'auto-certification annexée à la convention de compte.

Le refus ou l'absence de justification par le client de sa résidence fiscale est susceptible d'entraîner un refus d'ouverture du compte ou la clôture d'office de celui-ci et en conséquence la résiliation de la présente convention.

ARTICLE 10. RECLAMATION – MEDIATION

ARTICLE 10-1. Traitement des réclamations

Toute demande d'information ou réclamation relative aux produits et services bancaires proposés à la clientèle est à formuler par le client par écrit auprès de son agence ou auprès du service commercial de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon Place BESAGNE BATIMENT A - 83000 TOULON. Toutefois, si une réponse satisfaisante ne peut être apportée par l'agence ou le service commercial, le client ou le service concerné peut transmettre la réclamation ou la demande au responsable de la relation clientèle de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon ou bien le client peut aussi contacter directement, si bon lui semble, le service relation client sans avoir à saisir préalablement le service gestionnaire, à l'attention de : Monsieur le Directeur de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon Place BESAGNE Bâtiment A - 83000 TOULON dans les conditions suivantes :

- par courrier,
- par courriel à l'adresse : service.relation.clientele@credit-municipal-toulon.fr

- par téléphone au : **04 94 18 96 00** Service gratuit
* prix appel



Un accusé réception de la réclamation sera adressé au client dans le délai maximum de dix (10) jours ouvrables à compter de sa réception et une réponse dans le délai maximum de deux (2) mois à compter de la réception de la réclamation.

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le responsable de la relation clientèle de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon le client peut saisir, par écrit, le Médiateur de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon à l'adresse suivante : Société de la Médiation Professionnelle – Médiateur de la Consommation – 24 Rue Albert de Mun 33000 BORDEAUX ou sur le site internet du médiateur : www.mediateur-consommation-smp.fr

Le médiateur est tenu de statuer dans un délai de deux (2) mois à compter de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2238 du code civil. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. Cette procédure de médiation est gratuite. L'emprunteur délie la Caisse de Crédit Municipal de Toulon du secret professionnel le concernant pour les besoins de la médiation.

ARTICLE 10-2. Procédure de médiation et modalités d'accès

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995.

A réception des documents sur lesquels est fondée la demande, le médiateur notifie le client, ainsi qu'à l'autre partie, par voie électronique ou par courrier simple, la réception de la demande de médiation. Si le dossier du client n'est pas recevable au regard de la réglementation, le médiateur l'en informera dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de son dossier. La médiation devra être terminée au plus tard dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de la notification précitée. Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe.

Pour être recevable, le dossier du client doit notamment contenir les informations suivantes : les coordonnées du client, le nom complet de l'établissement de crédit, un exposé des faits et les copies des documents relatifs au litige (courriers, contrats, relevés bancaires ...). Chaque partie coopère de bonne foi et communique au médiateur les informations demandées.

Le médiateur ne peut être saisi que par un client, personne physique, n'agissant pas pour des besoins professionnels. Le médiateur ne traitera pas les litiges mettant en jeu la politique générale de la Caisse de Crédit Municipal de Toulon, notamment en matière de tarification, d'ouverture ou de clôture de compte, d'octroi ou de rupture de crédit

Il n'examinera pas non plus un litige :

- qui a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- si la demande est manifestement infondée ou abusive.
- si la demande est introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à



- compter de la réclamation écrite dont il a fait l'objet auprès de l'établissement de crédit.
- si le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Les coordonnées de l'Autorité de contrôle compétente sont les suivantes : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 4 Place de Budapest CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09 (www.acpr.banque-france.fr).

Les coordonnées de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation sont les suivantes : 59, Boulevard Vincent Auriol Télédocus 042- 75013-PARIS CEDEX 13.

La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de la Banque de France www.banque-france.fr

ARTICLE 11. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS – LANGUE UTILISEE

La langue utilisée tant dans les relations précontractuelles que contractuelles est le français. En cas de litige, la présente convention est soumise à la loi française et la juridiction compétente est celle du domicile du défendeur.

ARTICLE 12. GARANTIE DES DEPOTS

Le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), créé par la loi du 25 juin 1999 est chargé de protéger et indemniser les clients en cas de défaillance de leur établissement bancaire ou de crédit. La Garantie des Dépôts couvre les comptes de dépôts et les livrets jusqu'à cent mille euros (100 000 €) par client et par établissement, hors livrets garantis par l'Etat (livret A, LDDS et LEP). La Garantie des Dépôts couvre les particuliers, mineurs ou majeurs, sous tutelle ou représentés par un tiers, entreprises (SA, SARL, EURL,...), entrepreneurs individuels, associations ou autres groupements professionnels.

L'indemnisation est réalisée dans un délai de sept (7) jours ouvrables, sauf cas particuliers.

La Garantie des Titres couvre tous les instruments financiers jusqu'à soixante-dix mille euros (70 000 €).

La Garantie des Cautions couvre les engagements de cautions réglementaires pris par des professionnels pour leurs clients.

Le FGDR peut intervenir aussi en Résolution de crise avant faillite, pour éviter les conséquences pour les clients.



INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS

La protection des dépôts effectués auprès de la Caisse de Crédit municipal de Toulon est assurée par:	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection	100000 € par déposant et par établissement de crédit (1)
Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit:	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100000 € (1)
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes:	Le plafond de 100000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2)
Autres cas particuliers	Voir note (2)
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit:	Sept jours ouvrables (3)
Monnaie de l'indemnisation:	Euros
Correspondant:	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65, rue de la Victoire, 75009 Paris Téléphone: 01-58-18-38-08 Courriel: contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus:	Reportez-vous au site internet du FGDR: http://www.garantiedesdepots.fr/
Accusé de réception par le déposant: (5)	



Informations complémentaires:

(1)-Limite générale de la protection:

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts.

L'indemnité est plafonnée à 100000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total.

Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors livret A, livret de développement durable et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100000 €. La Caisse de crédit municipal de Toulon quant à elle n'opère que sous une seule dénomination commerciale : « Caisse de Crédit municipal de Toulon ».

(2) - Principaux cas particuliers:

Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €.

Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les comptes appartenant à un entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne. Les sommes inscrites sur les livrets A, les livrets de développement durable (LDD) et les Livret d'Épargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant. Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie



au-delà de 100000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du Fonds de garantie des dépôts et de résolution).

(3) - Indemnisation:

Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1er juin 2016; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables.

Ce délai concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible. La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution: – soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception; – soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

(4) - Autres informations importantes:

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR. Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

(5)- Accusé de réception:

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention. Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention



ARTICLE 13. CONTACT

TOULON (Siège social)

Place Besagne – Bat A - 83000 TOULON
commercial@credit-municipal-toulon.fr

04 94 18 96 00 Service gratuit
+ prix appel

TOULON

8, Place Louis Blanc - 83000 TOULON
mayol@credit-municipal-toulon.fr

04 94 03 57 03 Service gratuit
+ prix appel

LA GARDE

ZAC Grand Var - Avenue Condorcet - 83130 LA GARDE
grandvar@credit-municipal-toulon.fr

04 94 21 50 77 Service gratuit
+ prix appel

OLLIOULES

1242, Avenue Jean Monnet - 83160 OLLIOULES
ollioules@credit-municipal-toulon.fr

04 94 06 06 55 Service gratuit
+ prix appel

PUGET-SUR-ARGENS

Espace Vernèdes n°6 - Chemin des Vernèdes - 83480 PUGET SUR ARGENS
puget@credit-municipal-toulon.fr

04 94 45 66 88 Service gratuit
+ prix appel

MARSEILLE

7, Avenue André Roussin - Immeuble Ponant littoral C
13016 MARSEILLE
marseille@credit-municipal-toulon.fr

04 91 09 82 72 Service gratuit
+ prix appel

NICE

2, Boulevard Dubouchage - Palais Cauvin - 06000 NICE
nice@credit-municipal-toulon.fr

04 93 80 30 15 Service gratuit
+ prix appel



Crédit Municipal de Toulon
GAGE DE CONFIANCE, DEPUIS 1821

AJACCIO

7, Boulevard du Roi Jérôme - 20179 AJACCIO
ajaccio@credit-municipal-toulon.fr

04 95 21 51 64

Service gratuit
+ prix appel

BASTIA

12, Boulevard Paoli - 20200 BASTIA
bastia@credit-municipal-toulon.fr

04 95 31 38 54

Service gratuit
+ prix appel

CARSAT

Rue Berrier Fontaine – 83000 TOULON

04 94 92 94 39

Service gratuit
+ prix appel

Site internet : www.credit-municipal-toulon.fr

ARTICLE 14. MENTIONS LEGALES

Caisse de Crédit Municipal de Toulon, établissement public administratif communal de crédit et d'aide social dont le siège social est situé Place BESAGNE - Bâtiment A - 83000 TOULON, régi par les articles L.514-1 et suivants du code monétaire et financier, SIRET 268 300 803 00197, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 09 052 112 (www.orias.fr) en sa qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance non exclusif de AXA France VIE SA dont le siège social est situé 313 Terrasses de l'Arche – 92727 NANTERRE, entreprise soumise au code des assurances.

Caisse de Crédit municipal de Toulon.