



**ARKEA**

**INVESTMENT SERVICES**

CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE POUR LES PROFESSIONNELS

Date de mise à jour : Mai 2022

# AU COEUR DE NOTRE RELATION

Votre convention de compte se compose des présentes Conditions Générales de Banque, qui valent information précontractuelle ; des Conditions Tarifaires qui vous ont été remises et qui sont réactualisées régulièrement ; des Conditions Particulières et de ses éventuels avenants. Ce contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chacune de ses composantes étant évolutive, les dispositions appliquées sont celles en vigueur au moment où l'opération est passée.

Le contrat est conclu entre vous et Federal Finance. Arkéa Investment Services est une marque commerciale de Federal Finance. Federal Finance est une filiale du Crédit Mutuel Arkéa.

Le contrat est rédigé en français, qui sera la langue utilisée dans nos relations.

La loi applicable est la loi française.

Le tribunal compétent est celui du lieu où nous sommes immatriculés.

## SOMMAIRE

VOTRE COMPTE DE TITRES	p. 3
VOTRE COMPTE ESPECES	p. 16
BANQUE A DISTANCE	p. 23
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	p. 27
ANNEXES	p. 33

# VOTRE COMPTE DE TITRES

## OUVRIR VOTRE COMPTE DE TITRES

**Pour pouvoir ouvrir un Compte de Titres**, outre les informations et documents spécifiques à l'épargne financière nous avons besoin :

- d'un justificatif d'immatriculation aux différents Registres et Répertoires ;
- d'un exemplaire des statuts à jour, certifié conforme et daté par le dirigeant ;
- de la publication au Journal Officiel, de l'autorisation préalable d'exercer ou de l'agrément d'une autorité de contrôle si vous êtes soumis à ces formalités ;
- des justificatifs d'identité et de pouvoir (comme un extrait de procès-verbal certifié conforme d'assemblée générale), en cours de validité, pour toute personne autorisée à intervenir sur le compte, avec la signature de chacun ;
- d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois ;
- des bilans et comptes de résultat des 3 dernières années ;
- de la publication des comptes annuels si vous êtes soumis à cette formalité ;
- des liasses fiscales des 3 dernières années ;

dont nous conserverons une copie numérisée.

### À NOTER

Si votre domiciliation fiscale est hors de France, nous vous demanderons de nous transmettre un justificatif de résidence fiscale.

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

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

- ⇒ **Afin d'échanger avec vous**, vous nous communiquez les coordonnées où nous pouvons vous joindre. Nos courriers vous sont valablement envoyés à la dernière adresse connue. **Pour toute modification** de ces coordonnées communiquées ou de votre situation, nous devons recevoir les justificatifs correspondants.
- ⇒ **Votre Compte de Titres et le compte espèces associé doivent être utilisés exclusivement pour un usage professionnel ou une activité associative.**

## SI VOUS DONNEZ MANDAT

Votre mandataire s'engage à respecter les dispositions des présentes Conditions Générales de Banque.

**Vous pouvez désigner, comme révoquer, par écrit, un ou plusieurs mandataires**, que nous restons libres d'accepter ou de révoquer. Si la complexité du mandat que vous souhaitez donner est incompatible avec nos contraintes de gestion, nous serons contraints de le refuser.

Nous pouvons exiger que cette procuration soit notariée.

### BON À SAVOIR

Donner mandat est un acte important car le mandataire a tout pouvoir (sauf si vous fixez des limites dans le mandat) et vous êtes totalement responsable de toutes les opérations qu'il réalise dans le cadre de ce mandat. Il a également accès à l'historique de votre Compte de Titres durant son mandat.

**Votre mandataire** qui s'engage à n'agir que dans votre intérêt, **sera habilité à réaliser toute opération sur votre Compte de Titres mais ne pourra toutefois ouvrir ou clôturer un de vos comptes qu'avec votre accord.**

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

**Vous pouvez mettre un terme à ce mandat à tout moment. Il prend nécessairement fin dans les cas suivants :**

- la renonciation par votre mandataire ;
- l'incapacité ou le décès (du mandataire ou du titulaire) ;
- la révocation judiciaire ;
- la dissolution de la société ou une procédure collective.

Nous pouvons également prendre l'initiative de le révoquer.

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

# CONNAÎTRE LES RÈGLES APPLICABLES AUX COMPTES DE TITRES

Dans le cadre de l'ouverture d'un Compte de Titres, nous réalisons pour votre compte les prestations suivantes :

- la tenue de compte-conservation ;
- la réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers (« RTO »), étant précisé que les ordres sont exécutés par un ou plusieurs négociateurs ;
- le Conseil en Investissement Financier ;
- la Gestion Sous Mandat.

Votre Compte de Titres fait apparaître la liste des Instruments Financiers, droits et valeurs que vous détenez négociées sur certains marchés réglementés ou non, français et/ ou étrangers (Euronext, Euronext Growth...) ou sur d'autres lieux de négociation, et enregistre les opérations que vous réalisez (dépôt, achat, cession...). Ils sont inscrits dans des conditions assurant la protection de leur propriété et la confidentialité des informations.

Seuls les Instruments Financiers suivants peuvent être inscrits dans votre Compte de Titres :

EN GESTION LIBRE	EN GESTION SOUS MANDAT
Parts ou actions d'Organismes de Placement Collectif (OPC).	Tous les instruments financiers prévus dans votre mandat de gestion.

Pour permettre les mouvements d'espèces liés aux opérations financières sur votre Compte de Titres vous devez détenir un compte de dépôt domicilié dans les livres de Federal Finance (voir ci-dessus « le compte espèces associé à votre Compte de Titres »).

## CONNAÎTRE VOTRE « PROFIL INVESTISSEUR » AFIN DE MIEUX VOUS SERVIR

### Votre catégorisation client

Lors de l'ouverture de votre Compte de Titres, nous vous précisons si vous relevez de la catégorie des clients « Non Professionnels » ou « Professionnels » en matière d'investissement sur les marchés financiers étant précisé que, par défaut, nous catégorisons tout client en « Non Professionnel ».

La catégorie dont vous relevez détermine votre niveau de protection.

Cette catégorisation vous est précisée dans votre Questionnaire Personne du « Profil investisseur ».

Un changement de catégorie est possible, à votre demande ou à notre initiative, sous certaines conditions, en fonction de l'évolution de votre situation.

### À NOTER

Toute modification de votre catégorisation a des conséquences immédiates sur le degré de protection dont vous bénéficiez.

#### Votre « Profil Investisseur »

Dans votre intérêt et afin de vous fournir un service de qualité, nous vous demandons de nous communiquer des informations relatives, à vos connaissances et à votre expérience en matière financière, vos objectifs et horizon d'investissement ainsi que votre tolérance au risque et votre capacité à subir des pertes (à partir du Questionnaire Personne et du Questionnaire Contrat). Ces informations nous permettent de définir votre « Profil Investisseur » pour chaque Compte de titres détenu.

Si nous constatons des incohérences entre les informations que vous nous communiquez ou, ultérieurement, par rapport aux opérations que vous souhaitez réaliser, nous pouvons être amenés à vous les signaler.

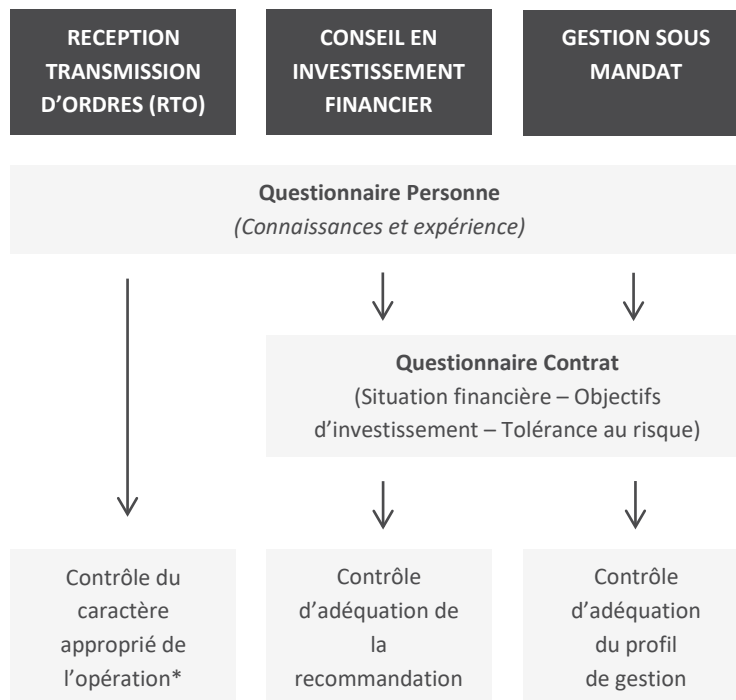
#### Mises à jour de vos informations

Une modification de votre situation peut avoir une incidence sur le service d'investissement fourni et doit donc nous être signalée.

C'est pourquoi vous devez porter à notre connaissance toute évolution de votre situation et plus généralement tout changement relatif aux informations que vous nous transmettez. Nous pouvons également être amenés à vous demander de mettre à jour votre Questionnaire Personne et/ou votre Questionnaire Contrat.

À défaut de nous communiquer ces informations, nous pourrions être contraints de bloquer vos opérations.

En fonction de votre situation, ces informations seront en effet utilisées pour apprécier le caractère approprié ou adéquat de vos opérations.



*\* Uniquement pour les clients « Non professionnels ».  
Pas de contrôle pour les clients « Professionnels ».*

### **BON À SAVOIR**

Si vous êtes représenté(e), ce sont les informations fournies par la personne désignée pour faire fonctionner le compte que nous utiliserons pour établir le « Profil Investisseur ».

Vous vous engagez à être transparent sur votre domicile et votre situation fiscale, en particulier si vous êtes un contribuable américain (« US Person ») afin de nous permettre de respecter la réglementation fiscale des États-Unis d'Amérique.

### **IMPORTANT**

Vous devez nous transmettre des informations exactes et actualisées afin de vous fournir des services adaptés et d'agir au mieux de vos intérêts.

## **INFORMATIONS SUR LA DURABILITÉ**

Informations concernant la politique relative à l'intégration des risques en matière de durabilité dans :

### **• le Conseil en Investissement Financier**

Un risque en matière de durabilité est un événement ou une situation dans le domaine environnemental, social ou de la gouvernance qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement. Federal Finance a intégré la prise en compte des risques en matière de durabilité dans sa politique de référencement. Afin de nous assurer que les Valeurs Conseillées (telles que définies ci-après) prennent en compte les risques en matière de durabilité, notamment les risques physiques et de transition liés au changement climatique et, de manière progressive, les risques liés à la biodiversité, nous vous proposons uniquement une sélection de produits financiers analysés et référencés par Federal Finance. Lors de notre sélection de valeurs parmi celles référencées, nous nous assurons lorsque cela est pertinent, de la cohérence entre le niveau du risque de durabilité des valeurs et le niveau de leur indicateur de risque et de rendement synthétique (SRR1). L'évaluation des incidences des risques en matière de durabilité sur le rendement d'une Valeur Conseillée est mise à votre disposition, le cas échéant, dans sa documentation précontractuelle.

### **• les décisions d'investissement des mandats de gestion**

Lorsque vous avez choisi de nous confier la gestion de votre Compte de Titres (Gestion Sous Mandat), nous régularisons une convention spécifique. Cette convention précise les conditions et modalités de gestion de votre compte, ainsi que la manière dont les risques de durabilité sont pris en compte dans la gestion de votre portefeuille. La gestion de votre Compte de Titres est déléguée à Federal Finance Gestion, la société de gestion de portefeuille du Crédit Mutuel Arkéa. Federal Finance Gestion est une filiale de Federal Finance.

Federal Finance Gestion a développé une politique de gestion du risque de durabilité. Les informations relatives à la politique de Federal Finance Gestion sont disponibles sur son site internet à l'adresse suivante : [https://www.federal-financegestion.fr/gestion/actifs/jcms/c\\_54344/informations-reglementaires](https://www.federal-financegestion.fr/gestion/actifs/jcms/c_54344/informations-reglementaires) et les informations relatives à l'évaluation du niveau de risque de durabilité sur le rendement des mandats sont précisées dans votre convention de gestion de portefeuille et dans les rapports de gestion.

## FONCTIONNEMENT DU COMPTE

### GESTION DE VOTRE COMPTE

Vous pouvez choisir de confier la gestion de votre Compte de Titres au professionnel de votre choix (Gestion Sous Mandat). Dans ce cas, il devra nous en informer et nous fournir toutes pièces justificatives requises par la réglementation. Dans tous les cas vous assumez seul les conséquences de votre choix. Vous pouvez également choisir de gérer seul votre Compte de Titres (Gestion Libre).

### LA GESTION LIBRE

Si vous décidez de gérer seul votre compte, vous bénéficierez de nos services de réception-transmission d'ordres et de Conseil en Investissement Financier.

#### 1) Notre service de réception - transmission d'ordres (RTO)

Notre service de réception-transmission d'ordres vous permet de transmettre vos ordres d'achat ou de vente à votre conseiller habituel.

Les ordres que vous passez sont précédés d'un Conseil en Investissement Financier. Ils font donc l'objet d'un contrôle d'adéquation (voir ci-après « Notre service de Conseil en Investissement Financier »).

#### IMPORTANT

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

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

#### 2) Notre service de Conseil en Investissement Financier

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

Cette prestation de Conseil en Investissement Financier vous est proposée gratuitement sur une liste définie d'Instruments Financiers (les « Valeurs Conseillées»). Seules les Valeurs Conseillées peuvent faire l'objet d'un conseil en investissement de notre part, à l'exclusion de toute autre valeur.

Vous pouvez obtenir à tout moment, sur simple demande, des précisions quant au nombre et aux caractéristiques des Valeurs Conseillées auprès de votre conseiller habituel. Un Instrument Financier peut sortir de la liste des Valeurs Conseillées, ce dont vous serez informé à l'occasion de la déclaration d'adéquation annuelle (voir ci-après).

**Nous attirons votre attention sur le fait qu'il ne peut être donné de garantie quant à la performance financière obtenue sur les Valeurs Conseillées.**



## • Évaluation de l'adéquation

### - À l'occasion de la fourniture du Conseil en Investissement Financier (recommandation et déclaration d'adéquation)

Nous réalisons un test d'adéquation entre votre Profil Investisseur et les Valeurs Conseillées que vous serez amené à détenir après réalisation de la (des) opération(s) objet de notre conseil (portefeuille simulé).

Dès lors que nous vous fournissons un conseil sur une Valeur Conseillée, une déclaration d'adéquation vous est communiquée sur papier, précisant le conseil fourni, et de quelle manière notre recommandation répond, selon nous, à votre Profil Investisseur.

Bien entendu, vous restez libre de suivre ou non les recommandations que nous vous adressons et vous reconnaissez que ces recommandations peuvent vite devenir sans pertinence, en raison des changements que le marché peut subir ou pour toute autre raison, pour lesquelles nous ne sommes pas responsables (par exemple, si les informations vous concernant sont obsolètes, ou si vous modifiez de manière autonome votre Profil Investisseur).

### - Évaluation périodique (déclaration d'adéquation annuelle)

Notre prestation de conseil est fournie de manière continue. Ainsi, nous vous adressons une évaluation annuelle de l'adéquation des Valeurs Conseillées dans votre Compte de Titres avec votre Profil Investisseur.

Cette évaluation annuelle vous est par courrier avec votre relevé de compte de titres de fin d'année.

En cas de non adéquation des Valeurs Conseillées détenues avec votre Profil Investisseur nous pourrions vous recommander des opérations dans la mesure de leur faisabilité et de votre intérêt (nouvel investissement, cession, conservation).

Nous pourrions également être amenés à réaliser une revue d'adéquation lorsque la valeur de certaines Valeurs Conseillées préalablement conseillées évolue de façon atypique.

Vous pouvez également à tout moment solliciter une revue de l'adéquation des Valeurs Conseillées que vous détenez avec votre Profil Investisseur.

### Dans tous les cas prévus ci-avant :

- Nous formulons des recommandations seulement si vous nous transmettez les informations nécessaires à la détermination et/ ou à l'actualisation de votre Profil Investisseur (cf. § votre Profil Investisseur).

- Seules Valeurs Conseillées inscrites dans votre Compte de Titres font l'objet d'un test d'adéquation. Aucune recommandation ne peut vous être formulée sur des instruments financiers non-inscrits dans votre Compte de Titres ou qui ne respecteraient pas les conditions d'inscription dans votre Compte de Titres (par exemple des instruments financiers inscrits de manière ponctuelle et temporaire).

- Si vous modifiez seul votre Profil Investisseur, nous vous invitons à contacter votre conseiller pour vérifier que les Valeurs Conseillées inscrites dans votre Compte de Titres restent adéquates avec votre nouveau Profil Investisseur sans attendre la revue annuelle.

## • Conseil non indépendant

Nous vous informons que notre service de Conseil en Investissement Financier est donné de manière non-indépendante sur les Valeurs Conseillées.

Ces Valeurs Conseillées font l'objet d'une sélection de notre part et ne représentent pas un éventail complet des Instruments Financiers disponibles sur le marché. Ces Valeurs Conseillées peuvent être émises par des entités avec lesquelles nous avons des liens juridiques et/ou économiques étroits, notamment mais non limitativement les entités de notre Groupe.

Au titre du Conseil en Investissement Financier, et pendant toute la durée de la prestation, nous pouvons percevoir des sociétés de gestion des rétrocessions récurrentes de frais de gestion sous forme de commissions sur encours en notre qualité de distributeur.

### **ADMINISTRATION DES INSTRUMENTS FINANCIERS NOMINATIFS**

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

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

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

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

### **CONSERVATION DES INSTRUMENTS FINANCIERS**

Nous assurons la garde des Instruments Financiers inscrits sur votre compte et procédons à diverses opérations les affectant au cours de leur vie, telles que le paiement des coupons, le remboursement des titres amortis, l'attribution d'actions nouvelles, la gestion fiscale des valeurs déposées...

Nous pouvons déléguer à un prestataire la conservation de certains Instruments Financiers.

### **LES OPÉRATIONS SUR VOTRE COMPTE**

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

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

Nous ne sommes pas autorisés à faire usage des **Instruments Financiers** vous appartenant, et des droits qui y sont attachés, ni à en transférer la propriété sans votre consentement exprès sauf en cas d'obligation légale, de retrait obligatoire (par exemple en cas de radiation d'un Instrument Financier de la cote), ou encore si vous ne nous communiquez pas les documents ou informations que nous vous demandons afin de respecter nos obligations réglementaires relatives à la connaissance du client.

En dehors de ces situations nous nous engageons donc à vous restituer les **Instruments Financiers** que vous nous confiez.

### **OPÉRATIONS SUR TITRES (OST)**

Votre compte enregistre l'ensemble des opérations sur titres relatives aux **Instruments Financiers** que vous détenez.

Lorsque nous avons connaissance d'une opération sur vos **Instruments Financiers** et si votre participation à cette opération nécessite un choix de votre part nous vous en aviserons préalablement (par courrier, e-mail ou communication sur notre site Internet) afin que vous puissiez exercer vos droits.

Nous ne pourrions réaliser l'opération pour votre compte que si vous nous avez fait part de vos instructions dans les délais impartis.

À défaut, les **Instruments Financiers** ne seront pas présentés à l'offre et ils subsisteront en l'état sur votre compte.

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

## PASSATION DE VOS ORDRES

**Vous pouvez passer vos ordres auprès de votre conseiller habituel.**

### IMPORTANT

Nous vous recommandons de prendre le temps nécessaire à la réflexion et à la consultation de la documentation que nous mettons à votre disposition avant de prendre toute décision d'investissement.

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

#### • Caractéristiques des ordres

Les ordres sur des parts ou actions d'OPC qui ne sont pas admises à la négociation sur les Plateformes de Négociation (OPCVM, FIA dont FIP, FCPI, SCPI, GFI...) sont transmis pour exécution soit au centralisateur de la collecte auquel recourt la société de gestion de portefeuille qui gère ces OPC lorsque les OPC sont admis chez un dépositaire central ("au porteur"), soit directement à la société de gestion de portefeuille qui gère ces organismes dans le cas contraire ("au nominatif").

Vos ordres sont transmis dans les meilleurs délais selon les contraintes liées aux OPC.

La prise en charge de vos ordres est matérialisée par l'horodatage que nous réalisons lors de leur validation et de leur transmission. Cet horodatage fait foi entre nous, sauf preuve contraire.

La transmission de l'ordre en vue de son exécution ne préjuge pas de cette dernière.

### ATTENTION

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

- **Transmission de vos ordres**

**En cas de blocage de la transmission de votre ordre**, vous êtes informé de la raison du blocage, en particulier en cas d'insuffisance de couverture ou de provision.

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

**Nous vous rappelons que les investissements en OPC, sont soumis aux fluctuations des marchés financiers à la hausse comme à la baisse et de ce fait peuvent comporter des risques de perte en capital.**

- **Provision**

**Afin de pouvoir transmettre vos ordres, vous devez préalablement disposer de la provision en espèce suffisante sur votre Compte Espèces**

La provision doit être maintenue jusqu'au complet règlement de votre ordre.

- **Achat de parts / actions d'OPC** : provision disponible en espèces d'un montant suffisant pour exécuter l'ordre donné.

- **Vente de parts / actions d'OPC** : nombre de parts/actions d'OPC correspondant à l'ordre de cession (pas de vente à découvert).

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

## **POLITIQUE DE MEILLEURE SÉLECTION**

En application des obligations légales et réglementaires, résultant en particulier de la Directive 2014/65/EU du 15 mai 2014 (« Directive MIF II ») nous devons prendre toutes les mesures suffisantes pour que les ordres de nos clients soient exécutés dans les meilleures conditions.

Notre Politique de Meilleure Sélection est reprise dans les Conditions Particulières de votre Compte de Titres et est disponible à tout moment sur notre site Internet. Nous réexaminons au moins annuellement cette Politique, ainsi que lors de la survenance d'un changement significatif pouvant avoir une incidence sur notre capacité à obtenir le meilleur résultat possible pour l'exécution de vos ordres. Vous êtes informé de son évolution par un message diffusé sur notre site Internet et/ou par tout autre moyen approprié.

## **EXÉCUTION DES ORDRES**

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

## **ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS**

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

## TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

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

## INCIDENTS SUR LE COMPTE

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

## GARANTIE DE PAIEMENT ET DE LIVRAISON DES INSTRUMENTS FINANCIERS : DUCROIRE

Nous intervenons en qualité de Ducroire pour les services d'investissement que nous vous fournissons et, à ce titre, nous vous garantissons la livraison et le paiement des Instruments Financiers achetés ou vendus pour votre compte sur un marché réglementé (au sens de l'article L421-1 du Code monétaire et financier).

Cette garantie ne vous est pas octroyée lorsque nous intervenons en dehors d'un marché réglementé ou encore lorsque nous ne recevons ni fonds ni titres de votre part.

## INFORMATION SUR LES OPÉRATIONS

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

Lorsque la Taxe sur les Transactions Financières (TTF) est due nous mettons à votre disposition un état récapitulatif des montants de taxe acquittés.

Seules les mentions figurant dans les avis d'opéré et, s'il y a lieu, les états récapitulatifs de la TTF, font foi.

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

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

Nous vous adressons également un relevé de compte trimestriel, à condition que vous déteniez des titres en compte au jour de l'arrêt.

**Afin de vous permettre d'établir votre déclaration annuelle de revenus, nous vous adressons chaque année un Imprimé Fiscal Unique (IFU) mentionnant les opérations éligibles sur Instruments Financiers que vous avez réalisées l'année précédente.**

## POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

*(Articles L533-10, II, 3° du Code Monétaire et Financier et 34 du règlement délégué (UE) 2017/565 du 25 avril 2016)*

Nous mettons en œuvre un dispositif de détection et de gestion des situations de conflits d'intérêts afin de protéger vos intérêts.

Ce dispositif repose sur :

- une séparation des différentes activités financières au sein de notre Groupe ;
- des règles régissant la circulation des informations entre les différentes entités du Groupe ;
- des recommandations qui s'imposent à nos collaborateurs ;
- des contrôles, périodiques ou permanents, de la conformité des opérations réalisées au sein du Groupe.

Nos règles s'étendent aux entités qui nous sont liées par une relation de contrôle direct ou indirect.

Notre politique de gestion des conflits d'intérêts est disponible sur notre site Internet.

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

*(Article 16 du règlement (UE) n° 596/2014 du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 sur les abus de marché)*

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

## MÉDIATION AMF

L'Autorité des Marchés Financiers (AMF) est habilitée à recevoir de tout intéressé les réclamations qui entrent par leur objet dans sa compétence et à leur donner la suite qu'elles appellent. Elle propose en tant que de besoin la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de médiation (pour en savoir plus : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)).

## FRAIS

Vous êtes tenu au paiement de tous frais, figurant notamment dans nos Conditions Tarifaires, et taxes occasionnés par le fonctionnement et l'administration du compte, la transmission et l'exécution de vos ordres, ainsi que par le service de garde d'Instruments Financiers que nous assurons.

## GARANTIES

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

Pour votre part, vous acceptez d'affecter les Instruments Financiers et espèces figurant au crédit de vos comptes en garantie de vos opérations sur Instruments Financiers. Nous pourrions donc les utiliser aux fins de règlement de toute somme qui nous serait due à ce titre.

## CLÔTURE ET TRANSFERT DU COMPTE

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée. Vous pouvez à tout moment nous demander de clôturer ou de transférer votre compte. Nous pouvons également prendre l'initiative de la clôture. Nous vous en informerons 30 jours auparavant par lettre recommandée avec avis de réception sauf si notre décision est motivée par le non-respect des engagements que vous avez pris au titre de la présente convention.

Sauf convention contraire, la clôture ou le transfert du Compte de Titres ne met pas fin au compte espèces associé.

La clôture du compte ou son transfert ont pour conséquence, s'il y a lieu, la révocation du mandat d'administration des Instruments Financiers nominatifs inscrits au compte, et mettent fin à la possibilité de passer des ordres.

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

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

Nous sommes également susceptibles de transférer votre compte à un autre établissement de notre Groupe en cas de modification organisationnelle.

# LE COMPTE ESPECES ASSOCIE A VOTRE COMPTE DE TITRES

## OUVRI VOTRE COMPTE DE TITRES ET LE COMPTE ESPECES ASSOCIE

**Pour pouvoir ouvrir un Compte de Titres et le compte espèces associé**, outre les informations et documents spécifiques à l'épargne financière nous avons besoin :

- d'un justificatif d'immatriculation aux différents Registres et Répertoires ;
- d'un exemplaire des statuts à jour, certifié conforme et daté par le dirigeant ;
- de la publication au Journal Officiel, de l'autorisation préalable d'exercer ou de l'agrément d'une autorité de contrôle si vous êtes soumis à ces formalités ;
- des justificatifs d'identité et de pouvoir (comme un extrait de procès-verbal certifié conforme d'assemblée générale), en cours de validité, pour toute personne autorisée à intervenir sur le compte, avec la signature de chacun ;
- d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois ;
- des bilans et comptes de résultat des 3 dernières années ;
- de la publication des comptes annuels si vous êtes soumis à cette formalité ;
- des liasses fiscales des 3 dernières années ;

dont nous conserverons une copie numérisée.



#### À NOTER

Si votre domiciliation fiscale est hors de France, nous vous demanderons de nous transmettre un justificatif de résidence fiscale.

- ⇒ À tout moment, **nous pouvons vous demander tout document supplémentaire**, notamment concernant certaines opérations particulières.  
Le défaut de fourniture de ces informations pourrait avoir des incidences sur le maintien de notre relation.
- ⇒ **Afin d'échanger avec vous**, vous nous communiquez les coordonnées où nous pouvons vous joindre.  
Nos courriers vous sont valablement envoyés à la dernière adresse connue.  
**Pour toute modification** de ces coordonnées communiquées ou de votre situation, nous devons recevoir les justificatifs correspondants.
- ⇒ **Votre Compte de Titres et le compte espèces associé doivent être utilisés exclusivement pour un usage professionnel ou une activité associative.**

## SI VOUS DONNEZ MANDAT

Votre mandataire s'engage à respecter les dispositions des présentes Conditions Générales de Banque.

**Vous pouvez désigner, comme révoquer, par écrit, un ou plusieurs mandataires**, que nous restons libres d'accepter ou de révoquer. Si la complexité du mandat que vous souhaitez donner est incompatible avec nos contraintes de gestion, nous serons contraints de le refuser.

Nous pouvons exiger que cette procuration soit notariée.

#### BON À SAVOIR

Donner mandat est un acte important car le mandataire a tout pouvoir (sauf si vous fixez des limites dans le mandat) et vous êtes totalement responsable de toutes les opérations qu'il réalise dans le cadre de ce mandat. Il a également accès à l'historique de votre Compte de Titres durant son mandat.

**Votre mandataire** qui s'engage à n'agir que dans votre intérêt, **sera habilité à réaliser toute opération sur votre Compte de Titres mais ne pourra toutefois ouvrir ou clôturer un de vos comptes qu'avec votre accord.**

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

**Vous pouvez mettre un terme à ce mandat à tout moment. Il prend nécessairement fin dans les cas suivants :**

- la renonciation par votre mandataire ;
- l'incapacité ou le décès (du mandataire ou du titulaire) ;
- la révocation judiciaire ;
- la dissolution de la société ou une procédure collective.

Nous pouvons également prendre l'initiative de le révoquer.

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

# COMMENT UTILISER VOTRE COMPTE ESPECES ?

## CREDITER ET DEBITER VOTRE COMPTE ESPECES

- ⇒ Le compte espèces associé à votre Compte de Titres ne peut fonctionner qu'en solde créditeur. Aucun moyen de paiement, ni autorisation de découvert n'est associé à ce compte espèces. Ce compte espèces n'est pas rémunéré.
  - ⇒ Ce compte espèces vous permet de souscrire des Instruments Financiers à inscrire sur votre Compte de Titres. Il sert également à recueillir les éventuelles liquidités résultant des opérations sur titres relatives aux Instruments Financiers que vous détenez dans votre Compte de Titres.
  - ⇒ Vous pouvez créditer ce compte espèces uniquement par virement depuis un autre compte de dépôt.
  - ⇒ Vous pouvez débiter ce compte espèces uniquement par l'émission de virements. Vos demandes de virement, dûment datées et signées, doivent être transmises à votre conseiller habituel par écrit. Par ce biais, vous transférez à votre initiative une somme d'agent au débit de votre compte espèces vers un autre de vos comptes ou au profit d'un bénéficiaire.  
Pour pouvoir exécuter votre ordre de paiement dans l'EEE\*, la Suisse, Monaco, Saint-Marin et les Îles de Jersey, Guernesey et de Man, la Principauté d'Andorre et la Cité du Vatican/Saint-Siège. Vous devez nous fournir le numéro de compte international IBAN (International Bank Account Number) du bénéficiaire de votre virement.
- \* L'Espace Économique Européen comprend au 1<sup>er</sup> février 2020, les 27 États membres de l'Union européenne (l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède) auxquels s'ajoutent le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.*
- ⇒ Sur votre compte espèces seront débités les montants dont vous nous serez redevable dans le cadre de nos relations.

## LES OPÉRATIONS SUR VOTRE COMPTE ESPECES

Vos opérations de paiement (virement uniquement) pourront être débitées uniquement si le solde de votre compte espèces est suffisant et disponible. Le virement ne peut être réalisé que vers un compte dont vous êtes le titulaire.

Une opération n'est inscrite au crédit de votre compte espèces qu'à titre provisoire.

À défaut d'encaissement définitif des fonds correspondants, votre compte espèces sera débité du même montant.

Les opérations faites sur votre compte espèces peuvent être rectifiées, notamment en cas d'erreur (voir ci-dessous « Pour un virement mal exécuté »).

**Le solde de votre compte espèces peut devenir indisponible totalement ou partiellement, en raison de mesures légales ou réglementaires** (exemples : gel des avoirs, saisies, Opposition à Tiers Détenteur, réquisition...) et rendre impossible la réalisation de certaines opérations.

Nous pouvons être amenés à refuser d'exécuter un ordre de paiement. Dans ce cas, nous mettrons cette information à votre disposition par tout moyen et sauf contrainte légale, nous vous préciserons le motif (exemples : absence de

provision, blocage du compte, insuffisance des informations données pour exécuter l'ordre de paiement). Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

Le moment de réception de l'ordre de paiement est le moment où il nous parvient effectivement et non le moment où il est donné.

Ce moment entraîne l'irrévocabilité de l'ordre et constitue le point de départ du calcul du délai d'exécution de l'opération\*.

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

#### À NOTER

Votre virement est irrévocable. Cependant, les fonds transmis par virement peuvent vous être restitués si votre bénéficiaire (sollicité par sa banque) y consent et que votre demande est formulée dans les 13 mois.

Lorsque l'ordre est reçu après l'heure limite prévue dans les Conditions Tarifaires ou si le moment de la réception n'est pas un jour ouvrable\*, l'ordre de paiement est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

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

Le délai d'exécution maximal d'un virement (pour la partie exécutée dans l'Union européenne\*) :

- en euro, à partir d'un compte en euro, est de 1 jour ouvrable + 1 autre jour ouvrable si l'ordre est initié sur support papier ;

\* *L'Union européenne comprend au 1<sup>er</sup> février 2020 l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.*

La date de valeur appliquée à vos opérations en euro ou dans une autre devise ne sera ni antérieure au débit, ni postérieure au crédit effectif de votre compte.

Après l'exécution d'une opération de paiement au débit de votre compte, vous pouvez la contester comme suit :

#### POUR UN VIREMENT MAL EXÉCUTÉ (erreur sur le montant, sur le compte du bénéficiaire ou la date d'exécution)

Délai de contestation à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion	Sans tarder et dans un délai maximum de 13 mois
Conditions pour émettre votre demande	Que vous n'ayez pas donné votre consentement à l'opération telle qu'exécutée
Modalités de votre demande	Sur demande écrite
Remboursement	Si vous nous signalez une opération non autorisée, nous vous rembourserons immédiatement son montant (sauf cas particulier déclaré à la Banque de France) et, si nécessaire, rétablirons votre compte dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver.  Important : si nous n'avons pas la possibilité matérielle de vérifier le bien-fondé de votre contestation avant de vous rembourser, nous pourrions ultérieurement contre-passer ce remboursement indu.

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

## INFORMATION SUR LES OPÉRATIONS DE VOTRE COMPTE

Vous serez informé des opérations passées sur votre compte espèces grâce à un relevé d'opérations. Ce relevé vous est adressé ou mis à votre disposition au moins une fois par mois si au moins une opération a été enregistrée depuis la date du précédent relevé.

Vous devez vérifier les opérations enregistrées et conserver vos relevés.

Si malgré nos efforts vous releviez une anomalie, nous vous demandons de nous la signaler dans les meilleurs délais. Sauf exceptions légales, le délai de contestation des opérations est de deux mois.

Au-delà, vous êtes présumé les avoir acceptées, sauf si vous apportez la preuve contraire. C'est pourquoi, vous devez nous informer de toute difficulté à accéder à vos documents.

Nous vous conseillons de conserver une copie de vos relevés, particulièrement avant la suppression de l'accès aux services de Banque à Distance.

**À TOUT MOMENT VOUS POUVEZ ACCÉDER GRATUITEMENT ET SANS ABONNEMENT À LA DERNIÈRE VERSION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE ET TARIFAIRES** sur notre site Internet ou auprès de votre conseiller habituel. Si vous nous en faites la demande, nous pouvons aussi vous les transmettre gratuitement par courrier.

Vous serez informé par écrit (papier ou électronique) avant toute évolution de leurs nouvelles versions ou encore des modifications apportées aux caractéristiques d'un service, ou de la suppression d'un service, dans un délai raisonnable au minimum d'1 mois avant leur entrée en vigueur.

Chaque projet d'évolution sera également à votre disposition sur notre site Internet ou dans auprès de votre conseiller habituel.

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

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

### À NOTER

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

## RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS

Nous mettons le plus grand soin pour exécuter vos ordres.

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

Il vous appartient de vérifier l'adéquation entre les coordonnées du compte et l'identité du bénéficiaire transmises ; si elles sont erronées nous ne sommes pas responsables. En effet, un ordre exécuté conformément au numéro de compte que vous nous transmettez, est réputé bien exécuté au profit du bénéficiaire que vous avez désigné.

Cependant, dans la mesure du raisonnable, nous ferons nos meilleurs efforts pour récupérer vos fonds.

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

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

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

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

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

## SECRET BANCAIRE

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

Ainsi, vous nous en déliez pour gérer vos opérations, comptes et services relevant de l'ensemble de notre relation afin de transmettre les informations nécessaires aux entités de notre groupe, aux prestataires ou aux tiers (ex : pour vos opérations financières).

Des informations de compte ou d'opération, nécessaires à la fourniture d'un service ou à la validation d'actions, notamment la validation d'opérations de paiement, peuvent ainsi être transmises à des opérateurs de communication. Vous acceptez ainsi de recevoir des notifications sur les différents appareils liés à votre numéro de téléphone. Vous devez en assurer la confidentialité. En les laissant accessibles à un tiers, vous nous déliez du secret bancaire.

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

## LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION EST L'AFFAIRE DE TOUS

Vous et vos représentants, vous vous engagez à appliquer les règles de lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Ainsi, vous vous interdisez de proposer ou recevoir (même indirectement) des offres, promesses ou dons, des présents ou des avantages quelconques que ce soit pour vous ou un tiers en contrepartie d'un acte que vous accompliriez ou pas, ou faciliteriez en violation de vos obligations légales, professionnelles ou issues de cette convention.

## EN CAS DE DÉCÈS OU DE PROCÉDURE COLLECTIVE

Si vous êtes une personne physique, si nous sommes informés de votre décès, vos comptes et coffre-fort électronique sont bloqués. Le compte sera liquidé sur justification des droits des héritiers ou instruction du notaire. Le contenu du coffre-fort électronique leur sera mis à disposition sur un support externe.

Si vous êtes une personne morale, en cas de sauvegarde ou de redressement judiciaire, nous suivrons les instructions de l'administrateur judiciaire. Si une liquidation judiciaire est prononcée, l'ensemble des concours que nous vous avons octroyés et de vos engagements deviennent de plein droit immédiatement exigibles.

# CLÔTURER VOTRE COMPTE ESPECES

Votre compte espèces est lié à votre Compte de Titres et indispensable à son fonctionnement. Vous devez donc conserver ce compte espèces tant que votre Compte de Titres est ouvert.

Sauf convention contraire, la clôture ou le transfert du Compte de Titres ne met pas fin au compte espèces associé.

# BANQUE

## A DISTANCE

### ACCÉDER À VOTRE BANQUE À DISTANCE

Vous pouvez accéder à nos services de Banque à Distance (consultation de vos comptes) :

- **par téléphone** : en France au 09 69 32 88 32
- **par le site web** sur PC, tablette ou Smartphone : site [www.arkeabanqueprivee.fr](http://www.arkeabanqueprivee.fr) ;

Vous devez pour cela disposer d'un équipement connecté (téléphone, tablette, PC, Smartphone...) :

- équipé d'un système d'exploitation Microsoft, MacOS, Android ou IOS ;
- d'un navigateur Internet régulièrement mis à jour et si possible dans sa dernière version (exemples : Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari...);
- d'une connexion Internet Haut débit (de type ADSL, câble).

#### IMPORTANT

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

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

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

#### IMPORTANT

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

## COMMENT BÉNÉFICIER DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE ?

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

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

### IMPORTANT

Protégez la confidentialité de vos moyens d'authentification.

Pour sécuriser vos accès à nos services de Banque à Distance et certaines de vos actions plus spécifiques, nous vous demanderons régulièrement de coupler des éléments de votre connaissance, possession ou appartenance au moment de la validation de votre demande.

Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse de vos moyens d'authentification, informez-nous au plus tôt afin que nous les bloquions.

Pour des raisons techniques ou de sécurité (lutte contre la fraude, etc.), nos services en ligne peuvent être momentanément indisponibles ou voir leurs fonctionnalités limitées. Nous pouvons également être amenés à bloquer vos accès. Nous mettrons dans ce cas tout en œuvre pour limiter ces désagréments.



# DÉMATÉRIALISATION DE NOS ÉCHANGES ET DES DOCUMENTS D'INFORMATION

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

En vous connectant à votre espace de Banque à Distance, il vous est proposé de dématérialiser nos échanges.

Si vous optez pour cette digitalisation, vous acceptez de recevoir dans votre espace de Banque à distance vos documents et informations relatifs aux comptes, produits et services que vous souscrivez auprès de notre établissement ou par son intermédiaire.

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

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

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

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

## ATTENTION

La suppression de vos accès aux services de Banque à Distance, qu'elle qu'en soit la cause, ne vous permet plus d'accéder directement à vos documents et informations par ce service.

Vous pourrez cependant toujours en demander la communication dans les durées légales de conservation en contactant votre conseiller habituel.

# SIGNER ÉLECTRONIQUEMENT VOS DOCUMENTS

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

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

## **Lorsque votre identité a été vérifiée :**

- vous prenez connaissance des documents d'information précontractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et ;

- vous signez électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés en ligne (via application, site web, etc.).

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demanderons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS ou tout autre moyen utile (saisie de mot de passe ou code secret, apposition de votre signature sur écran tactile ou tout autre élément biométrique d'authentification avec votre accord préalable).

Cette signature électronique est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Pour les contrats souscrits en ligne, un message de confirmation vous sera envoyé dans votre espace de Banque à Distance ou sur votre courriel personnel.

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

Une copie du document sera accessible pendant sa durée de conservation dans votre espace de Banque à Distance, sous la forme de fichier pdf. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables. À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.

## **IMPORTANT**

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

# INFORMATIONS

## COMPLÉMENTAIRES

## PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

*Nous veillons à assurer la protection de vos données personnelles.*

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

Les orientations de Federal Finance relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa Politique des données personnelles disponible sur le site internet [arkea-is.com](http://arkea-is.com) ou sur demande auprès de votre conseiller habituel.

### LES DONNÉES PERSONNELLES TRAITÉES PAR FEDERAL FINANCE

#### Quelles sont les catégories de données personnelles traitées par Federal Finance ?

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

- données personnelles déclaratives : c'est-à-dire celles que Federal Finance eut être amené à recueillir directement auprès de vous ou celles collectées indirectement auprès de tiers avec lesquels Federal Finance a un lien contractuel ;
- données personnelles liées au fonctionnement des produits et services, générées notamment lors de l'utilisation des services en ligne ;
- données personnelles provenant d'informations publiques (partie publique des réseaux sociaux par exemple) dans le respect des réglementations ;
- données personnelles inférées ou calculées par Federal Finance (évaluation d'un risque crédit par exemple).

Les informations relatives aux cookies ou autres traceurs de connexion sont consultables dans notre Politique des données personnelles.

## Quels sont les fondements justifiant la collecte de vos données personnelles ?

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, Federal Finance collecte vos données personnelles et met en œuvre un traitement respectant les droits de ses clients sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou du contrat, pour respecter ses obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes.

Pour en savoir plus sur les motifs qui justifient le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à notre Politique des données personnelles présente sur le site [arkea-is.com](http://arkea-is.com) ou sur demande auprès de votre conseiller habituel.

## Quelle est la durée de conservation de vos données ?

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

## Qui sont les destinataires de vos données personnelles traitées par Federal Finance ?

Les données personnelles collectées par Federal Finance, ainsi que les données personnelles recueillies auprès de tiers par Federal Finance bénéficient d'un niveau de protection identique. À ce titre, il s'assure que seules les personnes habilitées peuvent y accéder.

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

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

## LES FINALITÉS DES TRAITEMENTS

Les données personnelles collectées seront utilisées notamment pour :

- gérer la souscription et le fonctionnement des produits et services, et dans certains cas mettre en œuvre des actions de recouvrement ;
- classer nos clients en terme de risque, lutter contre la fraude et mettre en œuvre l'ensemble de nos obligations réglementaires (gestion de la fiscalité, lutte anti blanchiment, abus de marché, lutte anti-corruption, échanges automatiques et obligatoires de renseignements relatifs aux comptes financiers...);
- réaliser des études statistiques et mener des actions d'optimisation de notre relation bancaire en analysant vos données collectées.

Un niveau de détail plus fin de ces finalités est indiqué dans notre Politique des données personnelles.

## LES MESURES DE SÉCURITÉ DE FEDERAL FINANCE

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

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

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

## VOS DROITS

Vous disposez sur vos données de droits dédiés tels qu'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement et de portabilité de vos données personnelles ; vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès. Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Pour de plus amples renseignements concernant les conditions et modalités de l'exercice de vos droits, nous vous invitons à consulter la politique de données personnelles.

	En quelques clics depuis votre espace privé de banque en ligne	Par courrier postal à l'adresse suivante : Federal Finance – Service Relations Clientèle – 29808 Brest Cedex 09 <sup>(1)</sup>	Auprès de votre conseiller habituel	Par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@arkea-is.com <sup>(1)(2)</sup>
Droit d'accès	X	X	X	X
Droit de rectification	X	X	X	X
Droit d'opposition (notamment à la prospection)	X	X	X	X
Droit à l'effacement (ou droit à l'oubli)	X	X	X	X
Droit à la portabilité	X	X	X	X
Droit à la limitation <sup>(3)</sup>		X	X	X
Droit de définir des directives sur le devenir de ses données à son décès		X	X	X

(1) Nous vous informons qu'au cas où il existerait un doute légitime sur votre identité, nous sommes susceptibles de vous demander de joindre à votre demande d'exercice de vos droits tout élément d'identification en ce compris la copie d'une pièce d'identité en cours de validité.

(2) Pour ce canal, des mesures de sécurité renforcées sont mises en œuvre.

(3) Pour ce droit, merci d'indiquer quel traitement est concerné et quelle raison motive votre demande.

Par ailleurs, Federal Finance a désigné un délégué à la protection des données personnelles. Vous pouvez le saisir par courrier à l'adresse suivante : M. Le Délégué à la Protection des Données – Federal Finance - 29808 Brest Cedex 09 ou directement à l'adresse mail suivante : [contact@arkea-is.com](mailto:contact@arkea-is.com).

## **PERSONNALISATION DE NOTRE RELATION BANCAIRE**

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

Par ailleurs, Federal Finance peut être amené à réaliser des opérations automatisées d'évaluation dont les résultats ne seront qu'un support à la décision définitivement prise à l'issue d'une intervention humaine.

C'est le cas par exemple en matière d'octroi de crédits.

En cas de contradiction entre le présent article et la politique de données personnelles, les stipulations de la politique de données personnelles trouveront à s'appliquer.

## **PROSPECTION COMMERCIALE**

Federal Finance ne peut vous prospecter par voie électronique qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable, sauf si la loi l'y autorise. Vous pouvez toutefois exercer votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant dans la communication. Nous vous informons que vous pouvez à tout moment vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## **TRAITEMENTS PARTICULIERS MIS EN OEUVRE PAR FEDERAL FINANCE**

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

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

En cas d'utilisation par Federal Finance de techniques permettant d'identifier des personnes à partir de ses caractéristiques physiques, biologiques voire comportementales, nous prendrons les mesures nécessaires pour limiter au minimum les risques pour votre vie privée.

Nous vous informerons séparément de la mise en place de ce traitement.

## **DISPOSITION COMPLÉMENTAIRE**

En cas de contradiction entre le présent article et la politique de données personnelles, les stipulations de la politique de données personnelles trouveront à s'appliquer.

# NOS AGRÉMENTS

*Federal Finance a reçu l'agrément en qualité d'établissement de crédit et en tant que prestataire de services d'investissement de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).*

Plus précisément en sa qualité de prestataire de services d'investissement, Federal Finance dispose des agréments suivants :

- réception et transmission d'ordres pour compte de tiers ;
- exécution d'ordres pour compte de tiers ;
- négociation pour compte propre ;
- gestion de portefeuille pour compte de tiers ;
- conseil en investissement ;
- prise ferme ;
- placement.

Ces agréments sont consultables sur le site de la Banque de France ou en écrivant à :

Banque de France - Direction des Agréments, des Autorisations et de la Réglementation - 40.2785 - 75049 Paris Cedex 01.

Federal Finance a également obtenu de l'Autorité des Marchés Financiers, l'agrément pour exercer le service de tenue de compte-conservation en France. Autorité des Marchés Financiers – 17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02.

Federal Finance est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) en ce qui concerne le respect des dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables en tant qu'établissement de crédit et entreprise d'investissement ainsi qu'en tant qu'intermédiaire en assurances.

Federal Finance est en effet aussi courtier en assurances. En cette qualité, il est notamment soumis aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances concernant la garantie financière et la responsabilité civile professionnelle. Il est enregistré au Registre des intermédiaires en assurance tenu par l'ORIAS, sous le n° 07001802 (Vérifiable auprès de l'ORIAS, 1 rue Jules-Lefebvre - 75331 Paris Cedex 09 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Contact ACPR en matière d'assurances : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61 rue Taitbout -75436 Paris Cedex 09.

Federal Finance - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance de courtage d'assurances - N° ORIAS : 07 001 802. Siège social : 1 rue Louis Lichou - 29480 Le Relecq-Kerhuon - SIREN 318 502 747 RCS Brest - TVA intracommunautaire FR 53 318 502 747.

# LA GARANTIE DE VOS DÉPÔTS

Vos dépôts sont protégés jusqu'à 100 000 € pour vos espèces et 70 000 € pour vos titres quel que soit le nombre de comptes ouverts (cf. ci-après « *Informations Complémentaires – Formulaire d'Informations sur la Protection des Dépôts* »).

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

## POUR NOUS CONTACTER

Si vous rencontrez une difficulté dans le fonctionnement de votre compte ou souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez contacter votre conseiller habituel, par tout moyen.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez alors vous adresser à Federal Finance - Service Relation Clients - 29808 Brest Cedex 09 ; par téléphone au 09 69 32 88 32.

Appels possibles du lundi au vendredi de 8h45 à 12h30 et de 13h30 à 18h, sauf le jeudi après-midi de 15h à 18h ; ou par e-mail : [contact@arkea-is.com](mailto:contact@arkea-is.com).

### QUELS DÉLAIS DE TRAITEMENT ?

Nous vous répondrons dans **un délai maximal de 2 mois**.



# ANNEXES

## FORMULAIRE D'INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS

### INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LA PROTECTION DES DÉPÔTS

<b>La protection des dépôts effectués auprès de Federal Finance est assurée par :</b>	Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR).
<b>Plafond de la protection :</b>	100000 € par déposant et par établissement de crédit <sup>(1)</sup> . Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit : Federal Finance, Arkéa Banque Privée (ABP) et Arkéa Investment Services (AIS).
<b>Si vous avez plusieurs dépôts dans le même établissement de crédit :</b>	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 €.
<b>Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :</b>	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 <sup>(2)</sup> .
<b>Autres cas particuliers :</b>	Voir note <sup>(2)</sup> .
<b>Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :</b>	7 jours ouvrables <sup>(3)</sup> .
<b>Monnaie de l'indemnisation :</b>	Euros
<b>Correspondant :</b>	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
<b>Pour en savoir plus :</b>	Reportez-vous au site Internet du FGDR: <a href="http://www.garantiedesdepots.fr">www.garantiedesdepots.fr</a>
<b>Accusé de réception par le déposant :</b>	Il est accusé réception du présent formulaire à l'occasion de la signature des Conditions Particulières de la convention d'ouverture de compte. 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.

### 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 Solidaire (LDDS) et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90000 € et un compte courant dont le solde est de 20000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100000 €. Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Federal Finance opère également sous la (les) dénomination(s) suivante(s): Federal Finance (FF), Arkéa Banque Privée (ABP) et Arkéa Investment Services (AIS). Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100000 €.

(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 100000 €. 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, Livrets de Développement Durable et Solidaire (LDDS) et les Livrets d'Épargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100000 € 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 100000 € (pour toute précision voir le site Internet du Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution). Par exemple, si un client détient un Livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90000 €, il sera indemnisé, d'une part, à hauteur de 30000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90000 € 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, 7 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 7 jours ouvrables sera applicable à compter du 1er juin 2016; jusqu'à cette date, ce délai est de 20 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 1 fois par an.

# NOTICE D'INFORMATION RELATIVE AUX CONTRATS CONCLUS SUITE À UN ACTE DE DÉMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER ET/OU AU MOYEN DE VENTE À DISTANCE

## DÉFINITION DES DEUX RÉGIMES

### Le démarchage bancaire ou financier

Le démarchage bancaire ou financier consiste en :

- une prise de contact non sollicitée, par quelque moyen que ce soit, avec une personne physique ou morale déterminée, en vue d'obtenir, de sa part, un accord sur la réalisation ou la fourniture d'une opération bancaire ou financière ;
- un déplacement du démarcheur de la Banque, en vue des mêmes fins, au domicile des personnes, sur leur lieu de travail ou dans les lieux non destinés à la commercialisation de produits, instruments et services financiers, quelle que soit la personne à l'initiative de la démarche.

### La vente à distance de services financiers

La vente à distance d'un service financier consiste pour la Banque à conclure avec son client, personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle, le contrat relatif à ce service totalement à distance, c'est-à-dire :

- hors la présence physique et simultanée des parties ;
- en utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance (courrier, téléphone, Internet, fax...);
- du stade de la relation précontractuelle jusqu'à la conclusion du contrat.

Seule la conclusion de la première convention de service s'il y a lieu est concernée et non les opérations qui en découlent.

S'il s'agit d'un contrat renouvelable par tacite reconduction, seul le contrat initial est concerné.

Dans le cadre de la relation contractuelle, le client peut changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

## L'INFORMATION

### L'information précontractuelle

Le client est informé des caractéristiques du produit ou service faisant l'objet de la proposition de contracter au moyen des documents d'information prévus par la réglementation et/ou d'une fiche d'information commerciale, ainsi que par les documents présentant les Conditions Générales et Tarifaires qui lui sont applicables. Ces documents, rédigés en français, sont, remis en mains propres, adressés au client ou bien encore disponibles sur le site Internet de la Banque, selon la technique de communication utilisée.

### Les contrats

Les contrats relatifs aux produits et services proposés par la Banque peuvent être conclus, dans ses locaux, au domicile du client ou en tout autre lieu convenu avec lui. Lorsqu'il est conclu à distance, le lieu de conclusion du contrat est celui du lieu de situation de l'agence de la Banque qui tient le compte principal du client.

Les contrats sont rédigés en français et sont soumis au droit français, sauf accord particulier entre les parties. Les contrats sont communiqués au client préalablement à tout engagement de sa part et se composent :

- des Conditions Particulières contenant les modalités spécifiques du compte, produit ou service souscrit, ainsi que les modalités de conclusion du contrat (lieu et date de conclusion, modes de paiement...);
- des Conditions Générales applicables au compte, produit ou services souscrit. Elles complètent les Conditions Particulières. Elles peuvent être contenues dans plusieurs documents et précisent les droits contractuels de résiliation, les procédures de réclamation et de recours...;
- de tout document supplémentaire prévu, le cas échéant, au contrat pour sa conclusion, ainsi qu'un bordereau de rétractation.

Lorsque la technique de communication ne permet pas de transmettre les documents susvisés avant la conclusion du contrat demandée par le client, les documents d'information et les conditions contractuelles lui sont adressés par écrit immédiatement après la conclusion du contrat. À tout moment au cours de la relation contractuelle, le client qui en fait la demande peut recevoir les conditions contractuelles sur un support papier.

### Le droit de rétractation

Le client dispose d'un droit de rétractation ("droit de renonciation" s'il s'agit d'un contrat d'assurance) en cas de conclusion d'un contrat avec la Banque à la suite d'un acte de démarchage ou au moyen d'une technique de commercialisation à distance.

Le délai de rétractation est de 14 jours calendaires révolus. Le délai commence à courir :

- soit à compter du jour où le contrat est conclu ou, s'agissant des contrats d'assurance-vie conclus à distance, à compter de celui où l'intéressé est informé de la conclusion du contrat ;
- soit à compter du jour où le client dispose de l'ensemble des éléments d'information et des conditions contractuelles si ce jour est postérieur à la conclusion du contrat.

### Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du client, avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation ;
- aux polices d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à 1 mois ;
- aux contrats d'assurance couvrant les dommages causés aux tiers par les véhicules terrestres à moteur et leurs remorques ou semi-remorques ;

- aux contrats portant sur les services de réception-transmission et exécution d'ordres pour le compte de tiers ou sur la fourniture d'Instruments Financiers. En revanche, si le contrat portant sur ces services a été conclu dans le cadre d'un acte de démarchage par déplacement physique au domicile du client, ou sur son lieu de travail ou dans tout autre lieu non destiné à la commercialisation, le démarcheur ne peut recueillir ni ordre ni fonds du client avant l'expiration d'un délai de réflexion de 48 heures courant le lendemain du jour où le démarcheur aura remis au client un récépissé établissant la communication des informations prévues par la loi.

Crédit à la consommation :

Le délai de rétractation est de 14 jours.

Crédit immobilier :

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux contrats de crédit immobilier. Mais leur conclusion est soumise au respect d'un délai de réflexion de 10 jours à compter de la réception de l'offre.

Contrat d'assurance-vie :

Le client dispose d'un droit à renonciation d'une durée de 30 jours.

## L'EXÉCUTION DU CONTRAT

### Vente à distance

Les contrats conclus à distance ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant l'arrivée du terme du délai de rétractation sans que le client en ait fait la demande.

Cette demande peut résulter de toute première utilisation du produit ou service objet du contrat conclu, réalisée à l'initiative du client, telle que notamment un versement de fonds, un déblocage de crédit...

Toutefois, pour les crédits à la consommation, les contrats ne peuvent recevoir de début d'exécution durant les 7 premiers jours, même si le client en fait la demande.

### Démarchage

Les contrats résultant d'un acte de démarchage et portant sur les services de conservation ou d'administration d'Instruments Financiers et de gestion de portefeuille pour le compte de tiers ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant le terme du délai de rétractation, même si le client en fait la demande.

Si le client demande l'exécution du contrat sans attendre la fin du délai de rétractation et qu'il exerce néanmoins son droit de rétractation, il reste tenu au paiement proportionnel du service financier dont il a effectivement bénéficié, conformément aux Conditions Tarifaires de la Banque en vigueur ou aux dispositions du contrat, à l'exclusion de toute pénalité.

# FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation dans le cadre d'une souscription de produit ou service réalisée à la suite d'un acte de démarchage bancaire ou financier et/ou d'une vente à distance.

Vous pouvez exercer ce droit, si vous le souhaitez, en envoyant à votre conseiller habituel une copie renseignée et signée du formulaire ci-dessous, par lettre recommandée avec avis de réception, dans le délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat.

-----

**FORMULAIRE RELATIF AU DÉLAI DE RÉTRACTATION PRÉVU EN CAS DE DÉMARCHAGE BANCAIRE OU FINANCIER**  
(art.L 341-16 du Code monétaire et financier)  
**ET/OU DE FOURNITURE À DISTANCE DE SERVICES FINANCIERS**  
(art. L121-29 du Code de la consommation et art. L 343-1 du Code monétaire et financier)

Identifiant client : .....

Désignation du contrat : .....

N° de contrat : .....

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée avant l'expiration du délai de 14 jours prévu, selon le cas, à l'article L.341-16 du Code monétaire et financier ou à l'article L121-29 du Code de la consommation, lisiblement et parfaitement remplie.

Je soussigné(e) (Nom, Prénom) :

.....

déclare renoncer au contrat de .....

*(nom du produit ou service proposé par voie de démarchage ou de vente à distance et pour lequel le client a signé le contrat)*

que j'ai conclu le (date) .....

avec (nom de l'organisme ayant commercialisé le produit ou le service) .....

Date : ..... Signature du client

Les conditions d'exercice du droit de rétractation sont précisées dans la "Notice d'information relative aux contrats conclus suite à un acte de démarchage bancaire ou financier et/ou au moyen de vente à distance" à laquelle il convient de se référer.