

## **Fiche d'Information COMPTE DEPOTS A VUE (DAV)**

DELIVREE NOTAMMENT EN APPLICATION DE L'ARTICLE 341-12  
DU CODE MONETAIRE ET FINANCIER OU DE L'ARTICLE L 120-20-10 DU CODE DE LA CONSOMMATION  
01/11/2009

### **Informations sur le fournisseur du service**

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL DE LA TOURAINNE ET DU POITOU, Société coopérative à capital et personnel variables. 399 780 097 R.C.S POITIERS.

Etablissement de crédit/ Société de courtage en assurances inscrit au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07.023.896

Siège Social : 18 RUE SALVADOR ALLENDE, 86008 POITIERS CEDEX.

Tel : 0549423333 Fax : 0549423522

Ci-après dénommé « le Crédit Agricole », contrôlé par :

- Le Comité des Etablissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement et par la Commission Bancaire : 39 rue Croix-des-Petits-Champs – 75001 Paris
- L'Autorité des Marchés Financiers : 17 place de la bourse – 75082 PARIS Cedex 02
- La Commission de Contrôle des Assurances, des Mutuelles : 61 rue de Taitbout – 75436 Paris Cedex 09
- Crédit Agricole SA, 91/93 Boulevard Pasteur – PARIS Cedex 15.

### **Présentation :**

Le compte de dépôts à vue (DAV) est un compte destiné à enregistrer toutes les opérations courantes (dépôts, retraits, paiements, encaissements,...).

### **Fonctionnement :**

Conditions d'ouverture : Toute personne physique capable peut ouvrir un compte de dépôt après avoir justifié de son identité et de son domicile.

L'ouverture d'un compte de dépôts nécessite la signature d'une convention de compte.

La Caisse régionale peut refuser l'ouverture d'un compte de dépôt. Toute personne dépourvue de compte de dépôt a la possibilité de bénéficier de la procédure du droit au compte.

Un compte de dépôt à vue peut être ouvert par un seul ou 2 (ou plusieurs) titulaires : dans ce dernier cas, les opérations faites par chaque co-titulaire (retraits, chèques tirés, virements, ...) engagent aussi l'(les) autre(s) titulaire(s).

Procuration : Le titulaire du compte peut donner pouvoir à une autre personne d'agir pour son compte par la signature d'une procuration : les opérations faites par le mandataire ainsi désigné (retraits, chèques tirés, virements, ...) engagent alors le titulaire, qui en est responsable.

Dépôts et retraits : des versements et des retraits peuvent être effectués sur un compte de dépôts.

Moyens de paiement : le compte peut permettre d'effectuer des paiements au moyen, notamment :

- des chèques et des chèques de banque
- des virements vers les comptes dont les coordonnées sont indiquées à la Caisse régionale
- une carte bancaire : un contrat porteur carte bancaire est alors souscrit
- des prélèvements faits par les organismes habilités après l'autorisation du titulaire.

Encaissements et domiciliations : le compte permet :

- d'encaisser les chèques émis au nom du titulaire
- de recevoir les virements reçus par le titulaire.

Relevés de compte : un relevé de compte récapitulatif toutes les opérations est adressé régulièrement.

Clôture : Le compte est ouvert pour une durée illimitée. Le titulaire peut le clôturer sans frais à tout moment.

La Caisse régionale peut également le clôturer, en respectant un préavis sauf exception prévue dans la convention.

Risques particuliers : le compte doit présenter un solde suffisant pour permettre le règlement des opérations en cours. En cas d'émission de chèque sans provision suffisante et sauf régularisation, une procédure est engagée, qui peut avoir pour conséquence d'interdire à l'émetteur du chèque impayé l'émission de nouveaux chèques pendant une durée de 5 ans sur tous ses comptes. Des frais sont dus (voir plaquette tarifaire).

Si le compte devient débiteur, des intérêts et commissions sont dus (voir plaquette tarifaire). \*

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de vos chèques ou de votre carte bancaire, il convient de faire opposition immédiatement en signalant l'incident par téléphone à la banque pour éviter ou limiter toute utilisation frauduleuse. Si des opérations ont été effectuées avant opposition, elles peuvent être portées au débit du compte.

### **Conditions de l'offre contractuelle :**

Modalités de conclusion du contrat, date et lieu de signature : dans le respect de délais de validité de l'offre, le contrat prend effet à la date de réception par le Crédit Agricole du contrat de souscription signé par le client et le représentant du crédit Agricole sous réserve de ce qui est précisé ci-après en cas de vente à distance.

## **Fiche d'Information COMPTE DEPOTS A VUE (DAV)**

DELIVREE NOTAMMENT EN APPLICATION DE L'ARTICLE 341-12  
DU CODE MONETAIRE ET FINANCIER OU DE L'ARTICLE L 120-20-10 DU CODE DE LA CONSOMMATION  
01/11/2009

### **Délai de rétractation :**

Le souscripteur qui a été démarché pour souscrire un contrat, conformément à l'article L341-1 du Code monétaire et financier, ou le souscripteur personne physique n'agissant pas pour ses besoins professionnels qui a conclu entièrement à distance le contrat, conformément à l'article L343-1 du Code monétaire et financier, peut se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat ou de la réception des conditions contractuelles et informations préalables si celle-ci est postérieure, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Le contrat comporte un formulaire destiné à faciliter l'exercice du droit de rétractation. En cas de vente à distance, le contrat ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration de ce délai, sauf accord exprès du souscripteur. Le commencement d'exécution ne prive pas le souscripteur du droit de rétractation.

### **Droit de résiliation :**

Dans les conditions prévues au contrat, le souscripteur et le Crédit Agricole peuvent résilier le contrat.

### **Langue employée :**

Le souscripteur et la Caisse régionale conviennent d'utiliser le français dans relations précontractuelles et contractuelles.

### **Loi du contrat et clause de juridiction :**

La loi applicable aux relations précontractuelles et contractuelles est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

### **Recours :**

En cas de réclamation, le souscripteur peut s'adresser à son agence.

S'il n'obtient pas satisfaction, il peut faire appel au service client du Crédit Agricole, à l'adresse mentionnée en tête de la présente fiche puis demander ou se voir proposer la procédure de médiation gratuite décrite dans sa convention de compte.

### **Fonds de garantie :**

En application de la loi, le Crédit Agricole est adhérent vau Fonds de garantie des dépôts (comptes de dépôts et produits d'épargne bancaire), du Fonds de Garantie de cautions (cautions données par la Caisse régionale) et du Fonds de Garantie des investisseurs (compte d'instruments financiers)

## DIRECTIVE EUROPEENNE SUR LES SERVICES DE PAIEMENT

(Ordonnance n°2009-866 du 15 juillet 2009)

AVENANT AUX CONVENTIONS DE COMPTE

ET DE FOURNITURE DE SERVICES DE PAIEMENT

(Conditions applicables à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2009)

Les dispositions ci après intègrent celles de la Directive européenne sur les services de paiements qui s'applique en France à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2009, en vertu de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009.

Elles annulent et remplacent les stipulations contraires ou différentes de la convention de compte ou de fourniture de service de paiement. Toutes les conditions, tant particulières que générales, autres que celles modifiées par le présent avenant, restent applicables. Le présent avenant prend effet au jour de sa signature, concomitamment à celle des conditions particulières de la convention dont il fait partie intégrante.

### I/ DEFINITIONS

1) consommateur, la loi consommateur et prestataire de service de paiement

- Consommateur : personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels.

- Non consommateur : personne autre que le consommateur.

- Prestataire de service de paiement : établissement de crédit, établissement de paiement, la Banque de France, le Trésor Public, etc...

2) Jours Ouvrables

Les jours ouvrables sont tous les jours du lundi au vendredi, à l'exception des cas où ces jours sont considérés comme des jours fériés légaux au sens de l'article L 3133-1 du Code du travail, ainsi que les jours de fermeture des réseaux interbancaires, notamment, le vendredi Saint et du lendemain de Noël. En outre, est considéré comme jour férié le jour de l'Abolition de l'Esclavage à la Martinique et en Guadeloupe.

Pour des raisons techniques, certains services sont soumis au respect d'heures limites de réception des ordres au delà desquelles l'ordre est réputé reçu le jour ouvrable suivant. Ces dernières si elles existent ont été fixées dans vos contrats.

3) Date de valeur

Aucune date de valeur défavorable au Client ne peut être appliquée pour les opérations relatives aux services de paiement effectués en euros (ou dans toute autre devise d'un Etat membre de l'EEE).

La date de valeur d'une somme portée au crédit du compte du bénéficiaire ne peut être postérieure à la date du jour ouvrable où le montant de l'opération est crédité sur le compte du Crédit Agricole.

La date de valeur d'une somme portée au débit du compte du payeur ne peut être antérieure au jour où le montant de l'opération est débité de ce compte.

4) Services de paiement

Les services de paiement sont définis à l'article L 314-1 nouveau du Code monétaire et financier. Il s'agit principalement des opérations de virement, de prélèvement et de monétique (les opérations par chèques et par effets de commerce sont exclues).

## **Fiche d'Information COMPTE DEPOTS A VUE (DAV)**

DELIVREE NOTAMMENT EN APPLICATION DE L'ARTICLE 341-12  
DU CODE MONETAIRE ET FINANCIER OU DE L'ARTICLE L 120-20-10 DU CODE DE LA CONSOMMATION  
01/11/2009

### II/EXECUTION DES ORDRES DE PAIEMENT

#### 1) Délai d'exécution

Le délai d'exécution court de la réception de l'ordre de paiement jusqu'au crédit du compte du prestataire de service de paiement du bénéficiaire.

Les ordres de paiement en euros vers un prestataire de services de paiement situé dans l'Espace Economique Européen sont exécutés dans un délai ne pouvant excéder trois jours ouvrables (un jour ouvrable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012) à compter de leur réception. Ce délai maximum d'exécution est porté à quatre jours ouvrables (deux jours ouvrables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012) pour les ordres émis sur un support papier.

Les ordres de paiement vers l'Espace Economique Européen dans une devise de l'un des États y appartenant autre que l'Euro sont exécutés dans un délai ne pouvant excéder quatre jours ouvrables à compter de leur réception.

Les ordres de paiement émis vers un prestataire de services de paiement situé en dehors de l'Espace Économique Européen ainsi que les ordres de paiement émis dans une devise n'appartenant pas à l'un des États de l'Espace Économique Européen sont effectués dans les meilleurs délais compte tenu des spécificités de l'opération.

Tout ordre de paiement reçu un jour non ouvrable est réputé reçu le jour ouvrable suivant aux fins de calcul des délais d'exécution stipulés ci-dessus.

Tout ordre de paiement dont la date d'exécution est prévue un jour non ouvrable sera exécuté le jour ouvrable suivant.

#### 2) Modalités d'exécution de certains ordres de paiement

##### a) Facturation du virement au sein de l'EE ou en devise EEE

Pour les virements émis vers un compte situé dans l'Espace Economique Européen (EEE) en euros ou dans une devise d'un Etat membre de l'EEE, et ne nécessitant pas de conversion monétaire, la Banque et le prestataire de service de paiement du bénéficiaire prélèvent chacun leurs propres frais (frais SHARE) sans qu'il vous soit possible de donner des instructions contraires (les opérations avec options de frais BEN ou OUR sont automatiquement traitées en frais SHARE).

##### b) Délai de contestation d'un ordre de paiement par un client consommateur

En tant que créancier, les remises d'ordres de prélèvements, de TIP, de télé règlements effectués par le client sont créditées sauf bonne fin. Elles seront définitivement acquises au client 13 mois après le débit du compte du débiteur. Cette durée est nécessaire pour permettre le remboursement des débiteurs qui effectueraient une réclamation dans les nouveaux délais qui leur sont impartis par la réglementation.

##### c) Opération de caisse

En cas de versement, le Crédit Agricole contrôle l'authenticité, la validité des espèces remises avant de procéder à leur comptabilisation.

Les sommes versées par le Client consommateur sont créditées sur son compte aussitôt que les fonds sont reçus. Les sommes versées par le Client non consommateur sont créditées sur son compte au plus tard le jour ouvrable suivant celui de la réception des fonds.

La réception des fonds par le Crédit Agricole est le jour où les fonds sont crédités sur le compte du Crédit Agricole. A moins qu'une convention contraire n'existe entre le Crédit Agricole et le Client, le constat de l'opération et de son montant par un représentant du Crédit Agricole fait foi, sauf preuve contraire.

#### 3) Prélèvement et SDD (« SEPA Direct Débit ») : continuité des mandats

L'ordre de paiement et les autorisations nécessaires à son exécution ayant pu être conférés par le Client dans le cadre d'un avis de prélèvement demeurent valides lorsque, à l'initiative de son créancier, cet avis de prélèvement est remplacé par un mécanisme similaire de débit direct sur le compte du Client, pourvu que le Client ait été informé, en temps utile, par son créancier des modalités de ce mécanisme.

#### 4) Révocation d'un ordre de paiement (virement / prélèvement)

Pour le client consommateur, tout ordre de paiement donné par le biais d'une autorisation de prélèvement, de virement unitaire ou permanent peut être révoqué ou suspendu par le Client sur sa demande écrite adressée à son agence au plus tard le jour ouvrable précédant celui convenu pour son exécution.

Passée cette date, l'ordre devient irrévocable.

#### 5) Notification du refus d'exécution d'un ordre de paiement (virement / prélèvement)

Dans le cas où le Crédit Agricole refuse d'exécuter un ordre de virement ou de payer un prélèvement, il informe le Client du refus et de son motif, sauf interdiction légale. Cette information est notifiée par tout moyen écrit ou mise à disposition en utilisant les moyens de communication convenus avec le Client par ailleurs.

### III/ DELAIS DE RECLAMATION OU DE CONTESTATION

#### 1) Cas des opérations de paiement non autorisée ou mal exécutée (carte, virement, prélèvement)

En cas d'opération non autorisée ou mal exécutée, le Client doit la contester par écrit sans tarder.

En tout état de cause, aucune contestation ne pourra être prise en compte passé un délai maximum à compter du débit du compte du Client. Ce délai maximum est de 13 mois pour le client consommateur. Ce délai maximum est celui fixé par la convention pour le client non consommateur. Ce délai n'est pas applicable aux opérations par carte impliquant un établissement financier situé hors de l'Espace Economique Européen, pour lesquelles un délai maximum plus court de 80 jours est précisé au « contrat porteur ».

Si la contestation porte sur une opération non autorisée réalisée dans le cadre d'un service de paiement à exécution successive (virement permanent, prélèvement...), le Crédit Agricole refusera d'exécuter les opérations suivantes.

En cas d'opération non autorisée, le Crédit Agricole rétablit immédiatement le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

#### 2) Autre cas

Pour le non consommateur, les délais de réclamation ou de contestation des opérations de paiement prévus dans les conventions sont maintenus.

## **Fiche d'Information COMPTE DEPOTS A VUE (DAV)**

DELIVREE NOTAMMENT EN APPLICATION DE L'ARTICLE 341-12

DU CODE MONETAIRE ET FINANCIER OU DE L'ARTICLE L 120-20-10 DU CODE DE LA CONSOMMATION

01/11/2009

Pour le client consommateur, les prélèvements peuvent être contestés dans un délai de 8 semaines à compter du débit du compte du client.

Dans ce cas, le Crédit Agricole effectue un remboursement de l'opération contestée.

Le Crédit Agricole est alors dégagé de toute responsabilité relative aux conséquences de l'exécution d'une telle mesure dans les rapports entre le Client et le bénéficiaire du prélèvement.

### **IV / PREUVE DES OPERATIONS**

Les écritures sont comptabilisées soit sur la base d'un ordre écrit du Client, soit sur la base d'un ordre faisant l'objet d'un enregistrement dématérialisé (téléphonique, électronique, informatique, ou de même type) ou de sa reproduction sur un support informatique.

Pour les opérations ne donnant pas lieu à signature, les parties conviennent que les enregistrements dématérialisés, et notamment les traces informatiques produites par elles pour l'exécution des opérations, sont admissibles et valables en tant que preuves devant les tribunaux compétents. De même, l'enregistrement de l'utilisation d'un dispositif de sécurité personnalisé permet au Crédit Agricole d'imputer l'opération au Client et d'apporter la preuve de son consentement aux opérations de paiement.

Toutefois, lorsque le Client consommateur nie avoir donné son consentement à une opération de paiement sans ordre signé, ou affirme qu'une telle opération n'a pas été exécutée correctement, il appartient au Crédit Agricole de prouver que l'opération en question a bien été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. A ce titre, les enregistrements dématérialisés ou leur reproduction sur un support informatique ne suffisent pas nécessairement en tant que tels à prouver que l'opération a été autorisée ou que le Client consommateur n'aurait pas satisfait, intentionnellement ou par négligence grave, aux obligations lui incombant.

### **V / RESPONSABILITES**

#### **1) Dispositif de sécurité personnalisé**

Certains instruments de paiement sont dotés d'un dispositif de sécurité personnalisé qui s'entend de tout moyen technique affecté par le Crédit Agricole au Client pour l'utilisation d'un instrument de paiement. Par exemple, la carte bancaire est un instrument de paiement doté d'un dispositif de sécurité personnalisé grâce à la composition du code confidentiel.

Le dispositif de sécurité personnalisé, propre au Client et placé sous sa garde, vise à l'authentifier. Le Client prend toutes les mesures raisonnables pour préserver la sécurité de son instrument de paiement.

#### **2) Responsabilité en cas de perte, vol ou détournement d'un instrument de paiement doté d'un dispositif de sécurité personnalisé**

Pour le client non consommateur, les clauses de la convention relatives à la responsabilité en cas de perte, vol ou détournement d'un instrument de paiement doté d'un dispositif de sécurité personnalisé restent applicables.

Le client consommateur doit avertir sans délai le Crédit Agricole par tous moyens utiles et le confirmer par écrit, en cas de perte, de vol ou de détournement d'un instrument de paiement.

En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, le Client consommateur supporte les pertes liées à l'utilisation dudit instrument perdu ou volé dans la limite d'un plafond légal fixé à 150 euros par l'ordonnance du 15 juillet 2009 et ce jusqu'au moment de cette information. En revanche, le Client consommateur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations mentionnées ci dessus.

La responsabilité du Client consommateur n'est pas engagée :

- En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à une contrefaçon de l'instrument de paiement, si au moment de l'opération de paiement non autorisée, le Client consommateur était en sa possession.

- Si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du Client consommateur, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées.

- En cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Sans préjudice d'indemnité complémentaire qui pourrait lui être réclamée, le Client consommateur supporte toutes les conséquences des opérations frauduleuses auxquelles il a apporté son concours.

#### **3) Responsabilité en cas de mauvaise exécution**

Le Crédit Agricole traite les ordres de virement du Client à partir des coordonnées bancaires du bénéficiaire mentionnées sur l'ordre. Si ces coordonnées sont inexactes, le Crédit Agricole n'est pas responsable de la mauvaise exécution du virement.

Toutefois, à la demande du Client, il s'efforce de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement. Le Crédit Agricole est responsable de la bonne exécution du virement à moins qu'il puisse prouver que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire a reçu le montant du virement dans les délais ci-dessus et sauf cas de force majeure.

### **V / MODIFICATION DE LA CONVENTION**

La convention de compte ou de service de paiement est conclue pour une durée indéterminée.

Elle peut faire l'objet de modification par le Crédit Agricole moyennant un préavis de deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

L'absence de contestation du Client pendant ce délai vaudra acceptation de ces modifications.

Dans le cas où le Client n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais la convention.

Le Client a droit au remboursement prorata temporis des cotisations versées d'avance au titre des conventions de services passées dans le cadre de la gestion du compte et résiliées par l'effet de sa clôture.