

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

e.LCL, la banque 100% en ligne par LCL accessible par Internet et téléphone, offre à sa clientèle de particuliers sur son site Web, et avec accord de la banque, un service en ligne, ci-après désigné le « Service », permettant à distance :

- l'ouverture de comptes ainsi que la souscription de produits et services bancaires et extra bancaires,
- la consultation et la gestion de comptes ainsi que la réalisation d'opérations bancaires et sur instruments financiers,
- la communication par messagerie sécurisée avec son conseiller,
- la consultation des contrats et avenants signés électroniquement, dans le cadre d'une vente à distance ou d'une vente en face à face, (contrats signés à compter du 25/06/2014) dans les termes et conditions prévus dans les présentes, en ce compris la convention de preuve fixant les règles recevables entre le client et LCL dans le cadre de l'utilisation du Service et de la Signature Electronique / Validation Electronique (tels que ces termes sont définis à l'article 4.2 ci-après).

Le contenu du Service, dont les applications peuvent être progressives et évolutives, est détaillé au paragraphe C. Conditions de fonctionnement du Service.

Les opérations couvertes par le Service peuvent également être effectuées par téléphone, fax ou courrier.

### A. UTILISATION DU SERVICE

L'accès au service en ligne e.LCL s'effectue à partir d'un terminal éligible, ordinateur, mobile ou tablette connecté au réseau Internet. Le service est réservé aux personnes physiques majeures capables agissant pour des besoins non professionnels.

L'acquisition ou la location du terminal, son installation et sa maintenance ainsi que les frais d'accès et d'utilisation du réseau ne sont pas à la charge de LCL. Le client déclare être informé que la sécurité du fonctionnement du réseau de télécommunication ne peut être garantie par LCL.

LCL ne peut être tenu pour responsable des conséquences qui résultent d'une erreur de manipulation de la part du client ou d'une anomalie de transmission, ainsi que de l'impossibilité d'accès au service résultant notamment d'un incident technique. LCL s'engage par ailleurs à mettre en œuvre, dans ses systèmes, des moyens techniques et d'organisations appropriés tenant compte de l'état actuel de la technologie pour le fonctionnement du service et la sécurité des opérations. Pour des raisons de sécurité, LCL peut être amené à suspendre l'accès au service.

Compte tenu de la mise à disposition de ses clients d'applications mobile dédiées, LCL ne peut être tenu pour responsable des conséquences d'un accès et d'un usage du Service via une interface numérique (mobile ou assimilés) dont la configuration ne permet pas d'afficher une lisibilité et une intelligibilité suffisantes des informations à l'écran.

En toute hypothèse, le client peut communiquer avec son conseiller e.LCL par téléphone, courrier postal ou message électronique via une boîte courrier personnelle qui lui est réservée sur le site e.LCL et qui est destinée exclusivement aux communications avec e.LCL.

Le client peut également effectuer des opérations par le service de banque par téléphone « LCL à l'écoute » et dans les automates dédiés aux opérations de retrait et de paiement. De plus, il peut effectuer des opérations dans l'ensemble du réseau d'agences LCL.

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

### B. ACCES AU SERVICE ET REGLES DE PREUVE

#### 1. Objet

Les règles d'accès et de preuve du Service ont pour objet de préciser et définir les moyens mis à disposition du client pour effectuer un certain nombre d'opérations via les services de banque en ligne par Internet ou téléphone de LCL. Dans ce cadre et afin de permettre l'utilisation de ses services en ligne, LCL délivre des Authentifiants au client, dans les termes et conditions définies aux présentes.

Ces Authentifiants ont pour objectif de permettre au Client de réaliser les opérations telles que décrites ci-dessous dans les termes et conditions définis dans la présente convention :

- accéder au service, notamment pour consulter ses comptes,
- signer des transactions bancaires,
- signer des documents contractuels ou précontractuels (conventions, formulaires,...).

Cette convention relève des conditions générales du contrat de banque en ligne dénommé « Les Services en Ligne LCL », ainsi que des Dispositions Générales de Banque clientèle des particuliers, des conditions générales propres à chaque convention de compte, contrats de produit ou service concernés.

#### 2. Définitions

Les termes mentionnés dans la présente convention comportant une majuscule ou édités en caractères italiques sont définis comme ci-après :

Identification du client : procédure consistant à reconnaître le client dans les systèmes informatiques de LCL à partir d'un identifiant.

Identifiant : élément communiqué au client par LCL lui permettant de reconnaître le client de manière certaine.

Authentification du client : procédure consistant à vérifier par des moyens appropriés, ci-après définis comme des Authentifiants, l'identité déclarée par le client. L'authentification permet d'apporter la preuve de l'identité déclarée par le client lors de l'identification.

Authentifiants : éléments propres au client prenant la forme notamment d'un code personnel d'accès et/ou d'un code à usage unique communiqué par téléphone, permettant aux systèmes informatiques de LCL de réaliser l'authentification en ligne dudit client. Cette liste n'est pas exhaustive.

Les Authentifiants peuvent être amenés à évoluer dans le temps en fonction de l'état de l'art et de la technique, considérant que le client sera informé par tout moyen de toute évolution dans un délai d'un (1) mois à compter desdites modifications.

Cachet électronique : forme de signature électronique réalisée automatiquement par un serveur et non une personne physique. Cette forme de signature électronique réalisée au nom d'une entité est comparable à un tampon électronique et permet de garantir la provenance d'un document et d'en sceller électroniquement le contenu.

Code personnel d'accès : code à caractère confidentiel et personnel transmis sous pli sécurisé à une adresse postale du client telle que communiquée par le client à LCL.

Code à usage unique: code à usage unique communiqué par téléphone, non réutilisable à caractère confidentiel et personnel transmis sur un numéro de téléphone communiqué par le client à LCL.

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

Certificat du client : pièce d'identité électronique dont le contenu est garanti par LCL en tant qu' Autorité de certification. Il permet dans les transactions électroniques d'attester de la correspondance avec l'identité de son titulaire. Il contient donc des informations qui permettent cette identification (nom, prénom, etc.).

Autorité de certification : L'Autorité de certification est une entité qui a en charge la fourniture des prestations de gestion des certificats tout au long de leur cycle de vie et s'appuie pour cela sur une infrastructure technique : une infrastructure de gestion de clés (IGC).

Une Infrastructure de Gestion des Clés (IGC): est un ensemble de composants et de procédures visant à gérer le cycle de vie des certificats électroniques.

### 3. Procédure de Délivrance des Authentifiants

#### 3.1. Procédure de Délivrance des différents Authentifiants mis à disposition des Clients

Les Authentifiants délivrés par LCL prennent la forme d'un Code personnel d'accès, et/ou d'un Code à usage unique délivré par téléphone. Ils sont délivrés dans les conditions décrites ci-après:

##### 3.1.1 Délivrance du Code personnel d'accès

Ce code peut être demandé par le client auprès de son conseiller, par téléphone ou par Internet. Il est transmis sous pli sécurisé à une adresse postale du client, telle que communiquée par le client à LCL.

##### 3.1.2 Délivrance d'un Code à usage unique par téléphone

Ce code est demandé au client sur Internet au moment où il a besoin de signer en ligne une transaction bancaire (notamment une demande d'enregistrement d'un compte de tiers dans la liste des destinataires de virements, ou encore une demande de paiement carte 3DSecure sur Internet), ou au moment de signer certains documents contractuels ou précontractuels (cf. l'article 4.3 "Signature de documents contractuels ou précontractuels"). Le code est alors envoyé par le système informatique de LCL au client sur un téléphone du client tel que communiqué à LCL.

### 3.2. Obligations des parties dans le cadre de la délivrance des Authentifiants

#### 3.2.1 Obligations à la charge des clients

Le client s'engage à respecter l'ensemble des règles de sécurité ci-après décrites, à savoir :

- changer son code personnel d'accès lors de la première authentification par code et le changer régulièrement,
- fournir à LCL un numéro de téléphone valide et personnel
- bloquer ou demander à LCL de bloquer immédiatement (1) l'accès au service en ligne s'il suspecte que son code est connu d'un tiers.
- respecter et mettre en oeuvre les conseils de sécurité concernant ses moyens d'authentification communiqués sur le site Sécurité LCL, notamment en mémorisant le code sans l'écrire, en ne le transmettant à personne. Le site Sécurité de LCL est accessible à partir du site e.LCL.fr, rubrique « Sécurité »,
- mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour s'assurer que son ordinateur est raisonnablement sécurisé

La responsabilité de LCL ne peut être engagée en cas de piratage et/ou utilisation frauduleuse des Authentifiants du client du fait d'une erreur de manipulation de la part du client, de la négligence de celui-ci,

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

ou d'un virus affectant l'ordinateur utilisé. Le client est donc seul responsable du matériel informatique qu'il utilise, ainsi que de l'usage et de la conservation de ses Authentifiants qui lui sont personnels et dont il s'interdit de les transmettre à quiconque.

(1) L'accès au Service peut être directement bloqué par le client, notamment en accédant au Service, puis en utilisant la fonction spécifique prévue à cet effet.

### 3.2.2 Obligations à la charge de LCL

LCL s'engage à :

- s'assurer de l'identité du client demandant l'émission ou la réémission d'un code,
- s'assurer que les numéros de téléphone utilisés dans le cadre de l'envoi de code à usage unique délivré par téléphone sont bien des numéros qui ont été communiqués par le client
- permettre, à tout moment, en ligne, le changement du code ou le blocage d'accès au service par le client,
- permettre, pendant les horaires ouverts, en agence ou par téléphone, de faire bloquer l'accès au service en ligne du client,
- apporter une information, des conseils de sécurité et une liste de moyens de sécurisation que LCL considère comme étant raisonnablement efficaces pour assurer la protection de l'ordinateur du client ; ces conseils sont indiqués sur le site Sécurité de LCL.
- mettre en oeuvre des moyens techniques, des procédures et des compétences de manière conforme à l'état de l'art, en termes de sécurité et de disponibilité des systèmes

## 4. Utilisation des Authentifiants

Les clients peuvent utiliser les Authentifiants qui leur sont remis, dans les termes et conditions ci-après définies pour :

- accéder aux services de banque en ligne de LCL, et à l'ensemble des autres services proposés par LCL en tant qu'intermédiaire en assurance ou pour le compte d'autres entités du groupe auquel appartient (article 4.1 des présentes) ;
- signer des transactions dites sensibles (article 4.2 des présentes) ;
- signer des documents précontractuels ou contractuels présentés par LCL dans le cadre des relations liant le client à la banque et signer des documents précontractuels et/ou contractuels présentés par LCL en tant qu'intermédiaire en assurance et liant le client à une entreprise d'assurance ou pour le compte d'autres entités du groupe (article 4.3 des présentes) ;
- accepter/valider des formulaires, des instructions, ou des termes et conditions se rapportant au Service.

### 4.1 Accès aux services de banque en ligne

L'authentification lors de l'accès au service peut se faire, suivant la disponibilité des services proposés par LCL, par la saisie par le Client de son Code personnel d'accès ou par des questions dont les réponses sont de nature à prouver l'identité du client.

L'accès aux services de banque en ligne permet de par là même l'accès à l'ensemble des autres services proposés par LCL en tant qu'intermédiaire en assurance ou pour le compte d'autres entités du groupe.

#### 4.1.1. Accès au Service par Code personnel d'accès

Pour accéder à son espace personnel, quel que soit le Moyen de communication, le client s'authentifie par l'utilisation des données de sécurité personnalisées composées d'un identifiant et d'un code personnel

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

d'accès à six (6) chiffres. Afin d'assurer la confidentialité de l'accès au Service, l'identification du client en conditionne l'accès. L'identifiant et le code d'accès personnel sont personnels et confidentiels. Le client s'engage donc à en interdire l'utilisation à toute autre personne.

Il est obligatoire que le client modifie son code personnel d'accès lors de la première connexion, puis recommandé qu'il le change ensuite régulièrement. Il peut à tout moment modifier son code personnel d'accès. En cas de perte de son code, le client peut, à tout moment, demander l'attribution d'un nouveau code sur e.LCL.fr rubrique « Codes oubliés ». S'il pense que son code est volé et connu d'un tiers, il doit immédiatement bloquer son accès (rubrique « Interdire l'accès » après connexion) et par tous moyens informer LCL qui bloquera l'accès au service.

Le client est entièrement responsable de l'usage et de la conservation de son code personnel d'accès, ainsi que des conséquences d'une divulgation à quiconque. La responsabilité de LCL ne peut être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif du code dans le cas où le client, du fait d'une négligence grave, n'aurait pas satisfait à ses obligations de protection de la confidentialité des données nécessaires à son authentification.

Sur l'application Mes Comptes LCL, si son mobile le permet, le client a la possibilité de choisir l'authentification biométrique. Le client doit activer cette fonctionnalité dans l'application Mes Comptes LCL, en renseignant son code personnel d'accès.

Cette fonctionnalité s'appuie sur des technologies présentes sur le téléphone du client (mobile ou assimilé) telles que Face ID ou Touch ID. L'activation de cette fonctionnalité n'implique aucune collecte des données biométriques du client par LCL, ces données étant stockées dans le téléphone du client.

Toutes les empreintes enregistrées dans le mobile du client pourront déverrouiller le compte et valider des opérations. Le client doit donc s'assurer que seules ses propres empreintes sont enregistrées dans son mobile et qu'il est le seul utilisateur du mobile. Pour garantir la sécurité de l'accès à l'espace personnel du client, LCL bloquera l'authentification biométrique à chaque fois qu'une nouvelle empreinte aura été enregistrée sur le mobile. Le client pourra réactiver la fonctionnalité depuis le menu de l'application LCL Mes Comptes. Il lui sera alors demandé de renseigner son code personnel d'accès.

Même si l'authentification biométrique a été activée, le client a toujours la possibilité de choisir de s'authentifier grâce à son code personnel d'accès. Le client peut à tout moment désactiver l'authentification biométrique depuis le menu de l'application Mes Comptes LCL.

Pour des raisons de sécurité spécifiques à la gestion du système d'empreinte biométrique, LCL peut être amené à supprimer cette fonctionnalité, le client conservant la possibilité de se connecter, à tout moment, par son code personnel d'accès.

Aux fins de confirmation de certaines opérations sensibles (virements, ajouts de RIB, souscription par exemple), LCL peut être amené à faire parvenir par téléphone (SMS ou message vocal) au client, un Code à usage unique destiné à valider l'opération en cours. La procédure à suivre permet d'authentifier le client à l'origine de l'opération. Le client doit ainsi récupérer ce Code à usage unique en consultant son téléphone, puis le saisir immédiatement sur le site de banque en ligne e.LCL. En l'absence de saisie de ce code, l'opération n'est pas validée. Le client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité du moyen d'authentification qui sera utilisé pour réaliser l'opération et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Si le client n'a pas déclaré de numéro de téléphone valide auprès de LCL (numéro de portable en France ou

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

bien numéro à l'étranger) l'opération sensible ne pourra pas être validée par le client et ne pourra par conséquent pas être exécutée.

Pour valider certaines opérations, il peut être demandé au client de renseigner son code personnel d'accès ou, si le client est sur l'application mobile et qu'il a activé la fonctionnalité, son empreinte biométrique.

De même, dans le cadre de son obligation de vigilance et en vue de protéger le client contre toute opération frauduleuse, LCL se réserve le droit de suspendre certaines opérations transmises par le biais du Service afin de procéder aux vérifications complémentaires d'usage.

Par mesure de sécurité afin de protéger au mieux les avoirs du client, l'accès au Service est également interrompu après plusieurs essais infructueux d'identification du client, ou bien à l'initiative de LCL en cas de suspicion ou détection de transactions frauduleuses. En outre, les communications avec LCL sont chiffrées. En cas de blocage d'accès au Service, le client doit s'adresser à son agence qui lui communiquera la procédure à suivre pour que LCL débloque son accès.

L'accès au site internet e.LCL se fait de manière sécurisée afin de garantir un niveau optimal de confidentialité et de protection pour les transactions bancaires. Les systèmes de protection de LCL ne peuvent fonctionner de manière optimale que si le client, de son côté, se protège également contre les risques informatiques.

Pour des raisons de sécurité, LCL pourrait être amené à proposer au client d'installer un logiciel de sécurité pour contribuer à assurer cette protection et permettre de décontaminer les ordinateurs des logiciels malveillants bancaires les plus virulents.

L'installation de ce logiciel sur tout ordinateur susceptible d'être utilisé pour accéder aux sites de gestion de comptes e.LCL est recommandé par LCL, non seulement pour aider à la décontamination, mais également pour maintenir dans le temps une protection contre certaines tentatives de vol d'identifiants ou code personnel d'accès soit par phishing, soit par logiciel malveillant.

Toutefois, compte-tenu de l'évolution permanente des menaces informatiques, LCL ne peut garantir au client, que l'utilisation de ce logiciel lui assurera une protection totale et globale vis-à-vis de ces menaces.

Enfin l'installation de ce logiciel ne se substitue en rien au respect des bonnes pratiques de sécurité par le client (notamment antivirus, mises à jour de sécurité et bonnes pratiques de sécurité) ni à son attention et sa vigilance qui demeurent essentielles.

### **4.1.2. Administration de la preuve sur l'accès aux services**

LCL et le client conviennent de façon expresse que l'utilisation par le client d'un des Authentifiants, tel que décrits à l'article 4.1.1 des présentes, fait preuve de la connexion du client aux services de banque en ligne de LCL ainsi qu'à l'ensemble des autres services proposés par LCL en tant qu'intermédiaire en assurance ou pour le compte d'autres entités du groupe.

Il est expressément convenu que toute interrogation ou opération intéressant le ou les comptes du client réalisées conformément à la procédure décrite dans la clause « accès au service » est réputée effectuée, qu'elle qu'en soit l'origine, par le client lui-même.

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un quelconque support feront foi entre les parties, sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.

Les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques seront conservés dans des conditions de sécurité appropriées.

### 4.2. Signature électronique / validation électronique de transactions sensibles et convention de preuve

#### 4.2.1. Convention de preuve et description

Après avoir accédé aux services de banque en ligne, notamment au Service en ligne e.LCL comme décrit aux présentes à l'article 4.1, le client a la possibilité d'effectuer un certain nombre d'opérations bancaires

Par son acceptation des conditions générales du Service, le client :

- Reconnaît que la saisie de son Identifiant et de son Code personnel d'accès, assorti le cas échéant du Code à usage unique envoyé sur son téléphone, participera de la signature électronique ou de la validation électronique du client, en permettant son identification et en prouvant son consentement aux opérations effectuées (notamment virement, souscription, prélèvement) et l'imputation de ces dernières au client ou à son mandant ;

- Reconnaît et accepte que la signature électronique (la « Signature Electronique »), ou la validation électronique (la « Validation Electronique ») générée lors du clic par le client sur le bouton « je signe » ou « j'accepte » (précédé ou non de la saisie d'un Code à usage unique) sur l'interface numérique utilisée pour accéder au Service :

o l'identifiera en tant que signataire ou acceptant des opérations réalisées sur e.LCL

o et vaudra expression de son consentement auxdites opérations formalisées par les documents électroniques mis à sa disposition ;

- Reconnaît que les opérations revêtues de sa Signature Electronique ou de sa Validation Electronique lui seront imputables et opposables, et auront force probante, jusqu'à ce que le client en apporte la preuve contraire par tout moyen ;

- Accepte expressément la mise à disposition, sous la forme électronique, des documents revêtus de sa Signature Electronique ou de sa Validation Electronique ;

- Reconnaît être informé que les documents électroniques revêtus de sa Signature Electronique ou de sa Validation Electronique :

- seront archivés électroniquement par LCL et seront conservés dans des conditions de sécurité et d'intégrité appropriées ;
- seront mis à sa disposition dans son espace client sur le Service ;

- Reconnaît que l'intégralité des stipulations ci-dessus vaudra convention sur la preuve pour les besoins des opérations réalisées sur l'interface numérique utilisée pour se connecter au Service ;

- Reconnaît qu'en cas d'annulation ou d'abandon au cours de la procédure de Signature Electronique ou de Validation Electronique, l'opération ne sera pas valablement conclue.

Certificat électronique et autres formes de signature électronique :

Dans le cadre d'évolutions techniques, LCL peut être amené à proposer d'autres formes de signature électronique aux clients, telles que la signature par l'utilisation d'un certificat électronique, pour permettre, l'ouverture de comptes, hors les comptes de dépôt, la souscription de services ou la validation d'opérations



## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

effectuées à distance. Les modalités d'utilisation de ces nouveaux modes de signature électronique, y compris l'utilisation de certificats, sont décrites sur le site <https://www.LCL.fr>.

Confirmation d'opération par Code à usage unique délivré par téléphone :

Le client demande sur la page de confirmation reprenant le récapitulatif de l'opération demandée l'envoi d'un code vers un des numéros de téléphones qu'il a communiqué à LCL. Le récapitulatif de l'opération demandée ainsi que le Code à usage unique sont envoyés sur le téléphone. Le client peut alors saisir le Code à usage unique sur son service de banque en ligne pour valider son opération. Les systèmes informatiques de LCL vérifient le code saisi et prennent en compte ou non l'opération en fonction de cette vérification. En cas d'essais infructueux, au bout de plusieurs tentatives, l'opération est annulée.

### 4.2.2 Obligations

Le client s'engage, concernant la signature de transactions sensibles, à :

- s'assurer qu'il ne signe une telle transaction sensible qu'après avoir accédé au service dans les conditions décrites à l'article 4.1 des présentes,
- vérifier la bonne prise en compte de l'opération par le système, notamment en consultant les historiques et ses relevés de compte.

En cas de contestation d'opération, le client est tenu de signaler avec diligence toute anomalie à son conseiller.

LCL s'engage à mettre en oeuvre les moyens de l'état de l'art permettant d'effectuer les opérations de vérification décrites et refuser de réaliser une opération qui n'aurait pas été validée correctement.

### 4.2.3. Administration de la preuve sur la signature/validation de transactions

Il est convenu de façon expresse entre LCL et le Client que la validation des transactions dans les conditions décrites dans la clause 4.2 des présentes au moyen des Authentifiants décrits ci-dessus vaut Signature Electronique ou Validation Electronique du client, l'utilisation de l'un des Authentifiants dans les termes et conditions décrits à l'article 4.2.1 des présentes permettant ainsi son authentification, prouvant son consentement aux transactions ainsi effectuées et l'imputation de ces dernières au client ou à son mandant. Pour les opérations le nécessitant, le client convient également que l'utilisation d'un Code à usage unique, transmis sur un téléphone du client fait également preuve.

Sauf preuve contraire, les enregistrements par les appareils de LCL qui sont utilisés pour la réception des instructions ou leur reproduction sur un support informatique ou papier constituent également pour LCL et le client la preuve desdites instructions et la justification de leur imputation au compte du client.

LCL ne conserve ces enregistrements que pendant un an. Passé ce délai, aucune réclamation n'est recevable en ce qui concerne les opérations initiées.

Pour les ordres de bourse, toutefois, l'avis d'exécution précise le délai à l'expiration duquel l'ordre est considéré comme approuvé en l'absence d'une réclamation écrite du client.

Les informations communiquées par le Service en ligne e.LCL s'entendent sauf erreur ou omission et sous réserve des opérations en cours. Les écritures auxquelles le client a accès peuvent avoir un caractère provisoire.

Les relevés d'écritures (établis sur) papiers (par LCL) ou sous format PDF mis en ligne par LCL sur le site e.LCL de gestion de compte en ligne du client, (si le client a opté pour la souscription du service "relevés et documents en ligne", dans les termes et conditions décrites au chapitre C.5 (paragraphe 6) des Disposition Générales de Banque Clientèle des Particuliers) et le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations,



## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles, telles que déterminées dans les Dispositions Générales de Banque précitées.

En matière d'assurance, les opérations font l'objet d'une confirmation écrite adressée au client le cas échéant.

### 4.3. Signature de documents contractuels ou précontractuels

#### 4.3.1. Description

Dans le cadre du Service Internet e.LCL, il est donné au client la possibilité, après avoir accédé à ce service dans les conditions prévues à l'article 4.1 des présentes, de souscrire à des produits ou services proposés par LCL donnant lieu à signature de documents contractuels dans les conditions prévues à l'article 4.2 des présentes, le client pouvant par ailleurs être amené à accéder à des services nécessitant la signature de documents précontractuels tels que des questionnaires, des fiches conseil ou des formulaires.

Dans les cas de figure précités, les systèmes informatiques de LCL préparent un document à signer (suivant le cas une proposition commerciale, un document contractuel ou bien un formulaire à signer) sur lequel pourra, le cas échéant, être apposé un cachet électronique LCL. Les systèmes informatiques présentent le document au client. Ce dernier peut alors en prendre connaissance, le compléter si cela est demandé et le cas échéant y consentir en apposant sa signature.

L'acte à signer est présenté sous la forme d'un document électronique, au sein d'une application de signature électronique qui prend en charge techniquement l'opération de présentation du document à signer, puis de signature électronique sur l'ordinateur du client. Le client prend connaissance du document présenté, puis s'il décide de le signer, coche une case pour confirmer son consentement et clique sur le bouton « signer ».

Cette signature peut se faire, dans les conditions prévues à l'article 4.2 des présentes et suivant la disponibilité des services proposés par LCL:

- soit par l'utilisation de son Certificat LCL Certification Client après avoir accédé aux services de banque en ligne dans les conditions prévues à l'article 4.1 des présentes, sans réauthentification supplémentaire,
- soit par l'utilisation de son Certificat LCL Client après avoir accédé aux services de banque en ligne dans les conditions prévues à l'article 4.1 des présentes, complété d'une réauthentification obligatoire à l'aide d'un Code à usage unique délivré par téléphone.

Dans le cas de l'utilisation du certificat LCL Certification Client avec réauthentification, le client doit alors saisir sur l'application de signature électronique le code à usage unique reçu par téléphone pour réaliser la signature.

Dans le cas de l'utilisation du certificat LCL Client sans réauthentification, le simple fait de cliquer sur le bouton « signer » suffit à réaliser la signature.

Le document est alors signé électroniquement au format PDF puis renvoyé aux systèmes informatiques de LCL.

Les systèmes informatiques de LCL vérifient alors notamment :

- que le document signé n'a pas été modifié depuis sa signature électronique,
- que le certificat du client est valide au moment de la réception du document signé par LCL. Cette vérification est faite par LCL sur le certificat présenté, en contrôlant ses dates de validité et en vérifiant son absence sur la liste des certificats révoqués,
- que le document signé par le client est bien celui qui lui a été présenté, sans modification, ajout ou suppression autre que l'apposition de sa signature.

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

Si ces conditions sont toutes vérifiées, un exemplaire du document est mis à disposition du client sous forme de document PDF comportant le cachet électronique LCL ainsi que la signature électronique du client. Il peut le stocker sur son ordinateur, et également en réaliser une copie papier. Le client peut également, sous réserve des délais légaux de conservation, accéder à tout moment au document électronique en adressant sa demande à son conseiller e.LCL.

Si les conditions ne sont pas toutes vérifiées, l'acte est détruit et est considéré comme nul et non avenu.

En matière d'assurance, les opérations font l'objet d'une confirmation écrite adressée au client le cas échéant.

Le document signé par le client, ainsi que les résultats de cette vérification et les éléments ayant permis d'en réaliser la vérification sont consignés dans des enregistrements techniques horodatés. Ces enregistrements sont techniquement scellés par le système informatique de LCL en charge de la validation de la signature. Ces enregistrements sont au format XAdES.

La signature électronique du client prend la forme d'un procédé répondant aux conditions définies à la première phrase du second alinéa de l'article 1366 du code civil. Il est convenu entre LCL et le client que la fiabilité de ce procédé est présumé jusqu'à preuve contraire.

### 4.3.2. Obligations

Le client doit, concernant la signature d'actes :

- S'assurer qu'il ne signe un acte qu'après avoir accédé convenablement au service,
- En cas de contestation, le client est tenu de signaler toute anomalie à son agence avec diligence.

LCL doit :

- Mettre en oeuvre les moyens de l'état de l'art permettant d'effectuer les opérations de vérification décrites et refuser de prendre en compte un acte dont la signature électronique n'aurait pas été validée correctement,
- Conserver les éléments de preuve comprenant l'acte signé par le client conformément à la réglementation sur la conservation des actes signés électroniquement pour le compte des clients.

### 4.3.3. Preuves et enregistrements des ordres passés

Conformément à l'article 4.2 des présentes, il est rappelé que la saisie par le client de son Identifiant et de son Code personnel d'accès, assorti le cas échéant du Code à usage unique envoyé sur son téléphone, participera de la Signature Electronique ou de la Validation Electronique du client, en permettant son identification et en prouvant son consentement aux opérations effectuées (notamment virement, souscription, prélèvement...) et l'imputation de ces dernières au client ou à son mandant.

L'utilisation par le client de son Identifiant et de son du Code personnel d'accès participent chacun de la preuve des ordres transmis par lui sur le Service.

Pour les opérations le nécessitant, le client convient également que l'utilisation d'un Code à usage unique, transmis sur un téléphone du client fait également preuve.

L'utilisation de certificats électroniques par le client emporte les mêmes obligations juridiques à son égard que l'utilisation de l'identifiant associé à son code d'accès personnel pour l'identification ou pour le consentement aux opérations effectuées. La signature d'un document contractuel au moyen d'une signature électronique manifeste le consentement du client aux droits et obligations découlant du contenu dudit document, au même titre qu'une signature manuscrite.

Les enregistrements par les appareils LCL qui sont utilisés pour la réception des instructions ou leur reproduction sur un support informatique ou papier constituent également pour LCL et le client :

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

- la preuve desdites instructions et la justification de leur imputation au compte / au crédit du client,
- la preuve de la conclusion et du contenu et modalités des conventions relatives aux produits ou services souscrits en ligne par le biais de e.LCL.

LCL ne conserve ces enregistrements que pendant un an.

Les reproductions des conventions seront conservées par LCL pendant les durées d'archivage requises par les règles des prescriptions légales et conventionnelles. Pour les ordres de bourse, toutefois, l'avis d'exécution précise le délai à l'expiration duquel l'ordre est considéré comme approuvé en l'absence d'une réclamation écrite du client.

Les informations communiquées par le Service e.LCL s'entendent sauf erreur ou omission et sous réserve des opérations en cours. Les écritures auxquelles le client a accès peuvent avoir un caractère provisoire. et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opération, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles, telles que déterminées dans les Dispositions Générales de Banque - Clientèle des Particuliers. (ou dans le contrat de crédit renouvelable le cas échéant).

### C. CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

#### 1. Conditions générales de fonctionnement

L'ensemble des opérations effectuées dans le cadre du service en ligne e.LCL est accessible aux conditions réglementaires ou convenues par ailleurs, d'ouverture et de fonctionnement des comptes et sous réserve de provision en compte.

Certaines opérations sont limitées en montant pour des raisons de sécurité. Sont exclues du service les opérations de débit entraînant, en application de la réglementation, la clôture automatique des comptes sur lesquels elles portent.

LCL se réserve à tout moment le droit de demander confirmation sur support papier de tout ordre donné à distance.

Les opérations couvertes par le Service peuvent également être effectuées par téléphone, télécopie, ou dans les automates LCL, notamment en cas d'interruption du Service.

#### 2. Consultation des comptes, encours cartes

Le client est autorisé à consulter la situation et les opérations de ses comptes personnels dont il est titulaire ou cotitulaire. Il est également autorisé à consulter l'encours des cartes à débit différé rattachées à ces comptes.

Les informations sont fournies à la date précisée sur l'écran et sous réserve des opérations en cours de traitement. Ces informations s'entendent sauf erreur ou omission. Le client est tenu de contrôler les relevés pour la souscription du service "relevés et documents en ligne".

Les relevés de comptes périodiques adressés par LCL sous format papier ou sous format électronique PDF, dans le cadre de la souscription au service Relevés et documents en ligne continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles, telles que déterminées dans les Dispositions Générales de Banque Clientèle des Particuliers.

### **3. Virements**

Le client a la possibilité de saisir des ordres de virement de compte à compte dont il est titulaire ou co-titulaire et également de ceux pour lesquels il détient une procuration.

Le client a également la possibilité de saisir des ordres de virement en euros vers des comptes de tiers dans la zone SEPA ou à l'étranger (hors zone SEPA) vers certains pays respectant les normes internationales BIC/IBAN le cas échéant, que le client en soit ou non le titulaire. Pour les virements France et Monaco, il doit enregistrer au préalable les identifiants desdits comptes sur le site.

Tout ordre ne pourra être exécuté que si le compte à débiter présente une situation régulière, une provision disponible et suffisante et pour les virements vers des comptes de tiers, s'il respecte le plafond de virement et la liste des pays vers lesquels les virements sont autorisés par le client.

La liste standard de pays vers lesquels les virements sont autorisés est composée de la France et de Monaco. La valeur du plafond de virement et la liste des pays autorisés sont modifiables comme décrit au §3 des présentes conditions générales.

La date de réception de l'ordre de virement est la date à laquelle l'ordre est réputé valablement reçu par LCL. Pour tous les virements saisis sur le site de gestion de compte, le jour de départ du délai d'exécution est calculé conformément aux dispositions prévues dans les Dispositions Générales de Banque-Clientèle des Particuliers.

LCL pourra, le cas échéant, exiger que l'ordre de virement soit donné sous la forme d'un ordre papier manuscrit. Dans le cas où un ordre de virement ne serait pas exécuté, LCL informe du refus d'exécuter ainsi que de son motif par l'affichage d'un message d'information à l'écran ou par tout autre moyen convenu dans les Dispositions Générales de Banque - Clientèle des Particuliers.

LCL se réserve le droit, pour des raisons de sécurité, de valider le virement en envoyant un code à usage unique par téléphone suivant le procédé décrit à l'article 4.2.1 des présentes conditions. Si le client n'a pas déclaré de téléphone valide auprès de LCL, le virement ne pourra pas être validé par le client.

Outre les précisions figurant aux présentes, tout ordre de virement donné par le biais du Service sera exécuté par LCL selon les conditions prévues aux Dispositions Générales de Banque - Clientèle des Particuliers.

### **4. Commande de chéquier - édition RIB**

Sur les comptes consultables via le Service e.LCL, le client a la possibilité d'effectuer des commandes de chèquiers sur ses comptes de dépôt et d'éditer des RIB/IBAN sur ses comptes de dépôt ainsi que sur ses comptes sur livrets.

### **5. Opérations en bourse**

- En cas d'éligibilité à l'option "Bourse", le client a accès aux opérations suivantes :

Le client peut accéder à l'information boursière avec diffusion des derniers cours connus selon les modalités suivantes :

- temps réel pour les valeurs cotées en France ;
- à la dernière valeur liquidative pour les SICAV et FCP,
- au différé d'au moins 15 minutes pour les valeurs cotées sur les principales places financières à l'étranger \*;
- au cours de clôture veille pour les valeurs cotées sur les autres places financières à l'étranger.

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

\* la liste des principales places financières à l'étranger négociables sur l'espace Bourse est consultable sur LCL.fr rubrique Espace Bourse.

- En cas de souscription à l'option « Bourse Expert », le client a accès notamment :
  - à l'ensemble des opérations de l'offre « Bourse » décrites ci-dessus,
  - au SRD (Système de Règlement Différé),
  - aux warrants,
  - à une plate-forme d'assistance clients.

Le client peut passer des ordres directement sur la Bourse France et sur les principales places de la Bourse Etrangère \*, sous réserve de l'application de la réglementation en vigueur en la matière et des conditions convenues par ailleurs notamment dans les Dispositions Générales de Banque Clientèle des Particuliers.

\* la liste des principales places financières à l'étranger négociables sur l'espace Bourse est consultable sur LCL.fr rubrique Espace Bourse Expert.

### 6. Comptes de tiers, procuration

Le client pourra consulter et/ou effectuer des transactions (Virements et passations d'ordres de Bourse selon la ou les options choisies par le client), sur des comptes de tiers si le client possède une procuration ou un pouvoir de représentation adéquats l'autorisant à consulter et/ou effectuer des transactions sur le ou les comptes concernés. Il est précisé que le client n'aura plus accès auxdits comptes en cas de révocation de son mandat, de perte de la qualité de représentant légal et en cas de décès ou de mise sous un régime de protection du mandant.

Il est par ailleurs précisé que le client agissant en qualité de représentant légal d'un mineur ou d'un incapable majeur doit se conformer aux dispositions légales et/ou décisions judiciaires définissant le régime de protection desdits incapables.

### 7. Messagerie sécurisée

Dans le cadre du Service, LCL met à disposition du client, un système de messagerie sécurisée en ligne, ci-après définie comme la « Messagerie ».

La Messagerie est destinée aux échanges d'informations, de dialogue entre le Client et un conseiller e.LCL. Le client pourra demander le traitement d'une opération et/ ou donner instructions à son conseiller. Dans ce cas, il est rappelé que le conseiller ne pourra en prendre connaissance qu'aux jours et heures ouvrés de son agence. Le conseiller tiendra informé le client, le cas échéant, de la prise en compte de sa demande, du besoin de complément, de son exécution ou de son refus / impossibilité d'exécution.

Pour des raisons de sécurité, LCL se réserve le droit de n'exécuter un ordre donné via la messagerie sécurisée qu'à confirmation de l'ordre par le client par tout moyen jugé approprié par LCL et notamment au moyen d'un contre-appel effectué par le conseiller LCL. Dans cette hypothèse, le moment de réception est reporté au moment de la confirmation de l'ordre.

Les échanges d'informations sus mentionnés ne pourront porter que sur des questions liées :

- à la gestion des comptes dont le Client est titulaire chez e.LCL ainsi qu'aux comptes de tiers sur lesquels il a une procuration ou un pouvoir de représentation adéquat, dès lors que ces comptes auront été inclus dans son espace de gestion de compte en ligne ;
- aux produits et services proposés par LCL ;

Aucune demande ayant trait au passage d'ordres de bourse ou de modification de numéros de téléphone ne sera prise en compte.

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

La Messagerie ne peut être utilisée qu'entre le Client et son conseiller e.LCL pris nommément. En cas d'absence du conseiller habituel du Client, un collaborateur désigné au sein de l'unité sera habilité à traiter les demandes du Client, dans les conditions ci-dessus définies.

### 7.1. Fonctionnalités du service :

La Messagerie permet au Client les fonctionnalités suivantes :

- Le Client pourra échanger des messages (envoi, réception de courriels) dans les termes et conditions prévues à l'article 7 du présent contrat. Les courriels peuvent comporter des pièces jointes. Ces pièces jointes sont limitées en termes de poids. Le Client sera averti par un message d'alerte lorsque la ou les pièce(s) jointe(s) dépasse(nt) le poids maximum autorisé. Seuls les formats de fichiers suivants peuvent être rattachés : .docx, .xlsx, .pdf, .pps,.zip. Un contrôle viral sera effectué systématiquement sur ces pièces jointes. En cas de virus détecté le courriel ne sera pas envoyé, le client sera averti par un message d'alerte.
- Le Client disposera de la faculté de classer, trier, enregistrer en brouillon, archiver, supprimer ses courriels et de vider la corbeille.

Un dispositif de notification informera le Client, sur l'adresse de messagerie électronique personnelle qu'il aura indiquée à LCL, de l'arrivée d'un courriel dans sa Messagerie. Si le Client n'a pas fourni d'adresse courriel à son conseiller aucune notification ne pourra être envoyée.

De même en cas de changement d'adresse courriel, si le Client souhaite continuer à recevoir des notifications, il devra communiquer à son conseiller sa nouvelle adresse de messagerie personnelle.

LCL ne pourra voir sa responsabilité engagée quant aux conséquences de l'absence d'envoi des courriels de notification informant le Client de la disponibilité d'un message dans la Messagerie notamment lorsque le Client aura omis d'informer LCL de son adresse courriel ou du changement de son adresse courriel.

La taille maximale de stockage autorisée de la Messagerie est de 10 Mégaoctets par messagerie. Si le seuil est atteint le Client pourra continuer à recevoir des courriels mais ne pourra plus en envoyer, jusqu'à ce que sa messagerie retrouve une taille conforme à la capacité maximale autorisée, pour ce faire le Client aura la possibilité d'exporter les messages sur son disque local ou de les supprimer pour que sa messagerie retrouve une taille conforme à la capacité maximale autorisée.

Les messages échangés entre le Client et son conseiller (ou le remplaçant du conseiller habituel du client, en cas d'absence de celui-ci), par le biais de la Messagerie sont conservés pendant 1 an dans la Messagerie du Client, puis sont archivés automatiquement par LCL pour être conservés pendant les durées légales prévues à cet effet. L'archivage automatique des messages fera l'objet d'un préavis adressé au Client sous la forme d'un bandeau d'information sur la page d'accueil de la Messagerie, un mois avant l'opération, afin de permettre au client s'il le souhaite de transférer ses messages depuis son ordinateur sur un support personnel.

L'utilisation de la Messagerie implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites de l'Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques d'interruption, et plus généralement, les risques inhérents à toute connexion et transmission sur Internet.



## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

Il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte ou attaque d'origine exogène. La connexion du client à la Messagerie se fait sous son entière responsabilité.

LCL ne pourra être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnements du réseau Internet, notamment dus à des actes de malveillance externe, qui empêcheraient le bon fonctionnement de la Messagerie. LCL ne saurait davantage être tenu pour responsable au cas où le client ne parviendrait pas à se connecter à la Messagerie du fait de l'encombrement du réseau.

De même, LCL ne saurait être tenu pour responsable des erreurs de manipulation du client dans le cadre de son utilisation de la Messagerie.

### 7.2. Obligations du Client

Le client est responsable de tout contenu qu'il envoie par la Messagerie LCL.

Le client s'interdit dans le cadre de l'utilisation de la Messagerie de se livrer à des actes, de quelque nature que ce soit (notamment à des actes d'envoi, diffusion, édition, émission, publication ou de toute autre manière), qui seraient contraires à la loi française, porteraient atteinte à l'ordre public français, ou aux droits d'un tiers. En particulier, et sans que cette liste soit limitative, le Client s'interdit de :

- 1- se livrer à des actes constitutifs d'apologie des crimes contre l'humanité, de négation de génocides, d'incitation à la violence, à la haine raciale ou à la pornographie notamment infantile ;
- 2- se livrer à des actes de diffamation, d'injure, de menaces, de chantage, de harcèlement ou à des actes attentatoires à la vie privée ou à la dignité humaine ;
- 3- transmettre, diffuser, éditer, publier ou rendre accessible tout contenu qui pourrait être constitutif, sans que cette liste soit limitative, d'incitation à la réalisation de crimes et délits ; de propagation de fausses nouvelles ou d'informations financières couvertes par le secret, de même que tout contenu destiné à représenter ou proposer à la vente des objets et/ou des ouvrages, des logiciels, des contenus interdits par la loi ou portant atteinte aux droits de tiers ; d'atteinte à l'autorité de la justice ; d'atteinte à la vie privée, à la protection des données personnelles ou au secret des correspondances; de divulgation d'informations couvertes par un secret, relatives notamment à l'adoption plénière, à un procès en cours, au suicide, ou à la santé d'un tiers, ou à une situation patrimoniale ou financière individuelle couverte par le secret ou par le droit à l'intimité de la vie privée; ou encore d'acte mettant en péril des mineurs notamment par la fabrication, la transmission, la diffusion ou l'accessibilité de messages à caractère violent ou pornographique, de nature à porter atteinte à la dignité humaine ou de nature à permettre la fabrication d'explosifs ;
- 4- tenter d'induire en erreur d'autres utilisateurs en usurpant l'identité ou une dénomination sociale ou en portant atteinte à l'image ou à la réputation d'autres personnes et/ou en se faisant passer pour un tiers ou pour un employé, un service habilité ou un affilié de LCL;
- 5- falsifier des données, messages ou documents, des en-têtes de messages ou de données d'identification ou de connexion à un service ou manipuler de toute autre manière un identifiant aboutissant à dissimuler l'origine de la transmission d'un contenu via la Messagerie e.LCL ;
- 6- se livrer à une violation des droits de propriété intellectuelle (notamment en matière de musique, vidéo, animations, jeux, logiciels, bases de données, images, sons et textes) ou tout autre droit de propriété (ci-après dénommés collectivement les « Droits ») appartenant à autrui ;
- 7- émettre, diffuser, transmettre ou rendre accessible de toute autre manière tout contenu comprenant ou constituant des virus informatiques ou tout autre code ou programme informatique conçus pour interrompre, détruire, détourner ou limiter les fonctionnalités ou les performances de tout logiciel, ordinateur, service ou outil de communications électroniques sans que cette énumération ne soit limitative;

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

8- perturber, ralentir, bloquer ou altérer le flux normal des données échangées dans le cadre de la Messagerie e.LCL, accélérer le rythme de défilement des contenus de la Messagerie LCL de telle manière que le fonctionnement de la Messagerie e.LCL soit modifié ou altéré ou commettre toute autre action ayant un effet perturbateur équivalent sur les fonctionnalités de la Messagerie e.LCL;

9- accéder frauduleusement, se maintenir, entraver ou perturber les systèmes d'information de LCL et notamment de la Messagerie e.LCL, les serveurs, les réseaux connectés à la Messagerie e.LCL, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés à la Messagerie e.LCL.

### **7.3. Confidentialité des échanges, données personnelles**

Le contenu de la correspondance en ligne et les données à caractère personnel du client recueillies à l'occasion de la relation bancaire (dont les informations concernant le compte, l'affectation des mouvements de compte, les produits détenus, les medias et moyens de communication, les services...) sont susceptibles d'être analysées par LCL en sa qualité de responsable de traitement, en vue d'un traitement informatisé et automatisé aux fins d'apporter au client une amélioration des services.

Les échanges entre le client et LCL sont par ailleurs confidentiels, puisque soumis au secret bancaire. LCL est autorisé par le client à communiquer ses informations personnelles en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit des établissements et sociétés membres du groupe auquel appartient LCL, de ses partenaires contractuels (dont la liste peut être communiquée sur demande), de ses sous-traitants et prestataires et des autorités administratives et judiciaires légalement habilitées.

Le client peut, à tout moment, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, s'opposer, sans frais, à leur communication à des tiers ou à leur utilisation commerciale en écrivant à l'agence LCL qui gère votre compte ou sur le site <https://www.LCL.fr>.

Ce service est soumis à la politique de protection des données à caractère personnel disponible sur le site <https://www.LCL.fr>, rubrique « Accéder à la Politique de protection des données »

### **7.4 - Messagerie instantanée électronique (tchat)**

LCL met à disposition du client un service de messagerie instantanée électronique (tchat) accessible directement depuis le site internet LCL interactif. Le tchat est accessible par tous les clients pour obtenir un renseignement ou une aide sur un produit ou un service commercialisé par LCL.

La communication d'information sur un produit ou un service ne présume pas de l'éligibilité du client à ce produit ou ce service. Le tchat ne permet pas la prise en compte des demandes concernant la gestion des comptes des clients ou la souscription uniquement par tchat d'un produit commercialisé par LCL.

Dans le cadre de ce tchat, les données personnelles sont susceptibles d'être recueillies et traitées par LCL, en sa qualité de responsable de traitement, aux fins de gestion et d'amélioration de cet outil de communication. Des enquêtes de satisfaction et des statistiques d'utilisation du service pourront également être réalisées.

Ce service est soumis à la politique de protection des données à caractère personnel disponible sur le site <https://www.LCL.fr>, rubrique « Accéder à la Politique de protection des données »

## **8. Consultation des crédits – réalisation d'opérations en ligne**

Le client est autorisé à consulter la situation (principales informations) des prêts et/ou crédits en cours dont il est emprunteur ou co-emprunteur. Il est ici précisé s'agissant des prêts immobiliers, que seuls sont restitués, les prêts totalement débloqués et dont la période d'utilisation est terminée.

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

Le client est également autorisé, le cas échéant, à :

- consulter l'encours des utilisations faites sur son crédit renouvelable, ainsi que les remboursements effectués.
- utiliser et faire des remboursements sur son crédit renouvelable, dans les conditions et limites prévues au contrat.

Dans le cadre de son obligation de vigilance et en vue de protéger le client contre toute opération frauduleuse, LCL se réserve le droit de suspendre l'exécution de toute utilisation effectuée par le biais des Services en Ligne LCL afin de procéder aux vérifications complémentaires d'usage.

Dans le cas où une utilisation ne serait pas exécutée, LCL informe du refus d'exécuter ainsi que de son motif par l'affichage d'un message d'information à l'écran.

Outre les précisions figurant aux présentes, tout remboursement et/ou utilisation effectués par le biais des Services en Ligne LCL seront exécutés par le Crédit Lyonnais selon les conditions prévues au contrat de crédit renouvelable (ex : la possibilité d'utiliser le crédit renouvelable sera suspendue en cas de suspension du contrat de crédit renouvelable).

Les informations sont fournies à la date précisée sur l'écran et sous réserve des opérations en cours de traitement. Ces informations, purement indicatives, s'entendent sauf erreur ou omission. Le contrat de prêt ou de crédit ainsi que le cas échéant, le tableau d'amortissement en vigueur et les relevés de compte de crédit renouvelable mensuels, continueront à faire foi entre les parties.

Enfin, le client peut réaliser des simulations de prêt immobilier ou de crédits à la consommation et/ou effectuer des demandes de crédit et/ou de prêt en ligne ; ainsi que suivre ses demandes.

### **9. L'assurance**

Le client peut consulter et gérer ses contrats d'assurance Vie assurés chez Predica.

Le client peut également consulter, réaliser des devis, éditer des attestations d'assurance sur certains de ses contrats d'assurance (ex : Multirisque Habitation, Auto, Santé et Garantie des accidents de la Vie) assurés chez Pacifica.

Enfin, le client peut adhérer ou souscrire dans le respect de la réglementation en vigueur à des contrats proposés par LCL en tant qu'intermédiaire en assurance.

### **10. Consultation des contrats signés électroniquement**

Le client peut visualiser et télécharger ses contrats et avenants signés électroniquement à compter du 25/06/2014 dans la rubrique « Documents électroniques ».

### **11. Règlement de factures avec SEPAm ail**

Pour recevoir sur LCL Interactif des demandes de règlement de facture d'un créancier, le client doit lui communiquer ses coordonnées SEPAm ail (identifiant QXBAN) attribuées par LCL. Les coordonnées SEPAm ail sont accessibles en ligne dans la rubrique dédiée au service.

Le client s'engage à signaler à son créancier tout changement de données en lien avec l'utilisation du service.

En communiquant ses coordonnées SEPAm ail directement au créancier, le client autorise ce dernier à éventuellement communiquer à LCL des données à caractère personnel contenues dans les factures et autres

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

documents justificatifs, et ce, afin de recevoir des demandes de règlement sur LCL Interactif par l'intermédiaire de la messagerie interbancaire SEPAmail.

Le client recevra une notification par courriel à l'adresse de messagerie électronique personnelle communiquée à LCL l'informant de la mise à sa disposition d'une nouvelle demande de règlement de facture d'un créancier. Il appartient au client de vérifier la validité de l'adresse e-mail communiquée à LCL. A défaut, le client ne pourra pas recevoir de courriel de notification, étant précisé qu'en tout état de cause une notification apparaîtra sur LCL interactif lors de la connexion.

Après avoir vérifié la demande de règlement de facture, le client peut, jusqu'à son échéance :

- ne pas la traiter,
  - la refuser. Dans ce cas, le refus est irrévocable.
  - l'accepter. Dans ce cas, l'acceptation vaut ordre donné à LCL d'exécuter un virement SEPA, par le débit du compte sélectionné par le client, vers le compte du créancier, à la date d'exécution acceptée par le client, pour le montant à régler, et selon les modalités et délais propres aux virements SEPA précisées dans les Dispositions Générales de Banque de dépôts en vigueur auxquelles le client est invité à se référer.
- Si le client a accepté la demande de règlement de facture, il peut revenir sur sa décision jusqu'à la veille de la date d'échéance fixée par le créancier.

Passée la date d'échéance, LCL ne garantit pas au client l'accès à la demande de règlement de facture concernée, ni la possibilité de l'accepter ou de la refuser.

Le refus ou le non traitement de la demande de règlement de facture par le client ne le libère pas de ses obligations à l'égard du créancier. Par conséquent, LCL reste étranger à tout éventuel litige commercial pouvant en résulter.

Dans tous les cas, le client accepte que son créancier soit informé au plus tôt par LCL de la décision prise sur la demande de règlement de facture.

Passé un délai de 18 mois à compter de la réception de la demande de règlement de facture, LCL ne garantit pas au client sa consultation et sa sauvegarde (dont notamment la pièce jointe associée). Dès lors, il appartient au client de prendre les dispositions nécessaires pour conserver, au-delà du délai de 18 mois, les éventuelles pièces jointes justificatives.

Si le client ne souhaite plus recevoir des demandes de règlement de factures sur LCL Interactif, il devra pour ce faire en informer chacun de ses créanciers selon les modalités convenues avec ces derniers.

### **12. Conditions applicables à l'ensemble des opérations effectuées via les Services en Ligne LCL**

L'ensemble des opérations couvertes par Les Services en Ligne LCL est accessible :

- aux conditions réglementaires, ou convenues par ailleurs, d'ouverture et de fonctionnement des comptes et sous réserve de provision en compte.
- aux conditions et dans les limites réglementaires ou contractuelles de fonctionnement des contrats d'assurance souscrits.
- aux conditions et dans les limites réglementaires ou contractuelles de fonctionnement des prêts ou des crédits en cause (ex : utilisation dans la limite du montant disponible sur le crédit renouvelable).

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

Certaines opérations sont limitées en montant pour des raisons de sécurité. Sont exclues du service les opérations de débit entraînant, en application de la réglementation, la clôture automatique des comptes sur lesquels elles portent.

LCL se réserve à tout moment le droit de demander confirmation sur support papier de tout ordre donné à distance.

Les opérations couvertes par le service peuvent également être effectuées en agence et pour certaines d'entre elles par les services en accès libre au +33 (0)969.36.30.30 (coût d'un appel local non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine ou selon le tarif international en vigueur) ou dans les automates LCL, notamment en cas d'interruption du service.

### **13. La personnalisation des noms de compte**

LCL offre la possibilité à son client de personnaliser le nom de ses comptes et de créer des groupes de comptes. Les intitulés alors choisis par le client ne doivent pas être contraire à la loi française, porter atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou encore aux droits d'un tiers. Le client est seul responsable des intitulés choisis.

Il peut à tout moment revenir à l'intitulé standard.

L'éventuelle personnalisation n'apparaîtra pas sur les relevés de comptes adressés par LCL au client établis sur papier ou sous format PDF le cas échéant.

### **14. Service d'information sur les comptes**

Le Service d'information sur les comptes (ou service d'agrégation) consiste à fournir au Client, sur l'application Mes Comptes LCL, des informations consolidées relatives aux comptes qu'il détient : comptes de dépôts, comptes d'encours de cartes bancaires, épargne bancaire, placements financiers,... (ci-après « les Comptes ») dans les livres d'établissements bancaires et prestataires de services de paiement autres que le LCL (ci-après « les Etablissements »). Il est précisé que le service d'agrégation ne peut porter que sur des comptes accessibles en ligne et que le Client aura spécifiquement désignés au sein du service.

LCL est, par ailleurs, uniquement habilité à traiter les données pour la finalité d'exécution du présent service d'information sur les comptes.

#### **▪ Fonctionnement du service d'information sur les comptes**

Pour pouvoir accéder à cette fonctionnalité d'agrégation de comptes, le client doit l'activer à partir de son application Mes Comptes LCL, sélectionner les établissements dans une liste prédéfinie et fournir ses éléments d'authentification. L'activation de ce service et la désignation de compte destinés à intégrer le périmètre d'agrégation vaut accord exprès du client au service d'agrégation.

Le client est informé que LCL peut, à tout moment, notamment pour des raisons de sécurité, mettre fin au service d'information sur les comptes. Afin d'en améliorer le fonctionnement et d'en assurer la maintenance, LCL pourra également en suspendre provisoirement l'accès sans préavis.

#### **▪ Désignation des Comptes**

Le client peut à partir de son application Mes Comptes LCL, paramétrer l'ajout d'un ou plusieurs Comptes.

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

### (i) Désignation des Etablissements :

Le client doit, dans un premier temps, sélectionner, au sein d'une liste prédéfinie, l'Etablissement de son choix dans les livres duquel le ou les Comptes concernés sont tenus. Le client est informé que LCL peut, à tout moment, notamment pour des raisons de sécurité, retirer certains Etablissements de la liste des établissements éligibles.

### (ii) Communication des éléments d'authentification :

Afin que LCL puisse, au nom et pour le compte du client, accéder, consulter et récupérer les informations en vue de leur restitution au sein du service, le client devra fournir tout élément d'authentification nécessaire à l'accès aux Comptes.

Il incombe au client de s'assurer de la compatibilité de ces modalités techniques d'accès et de récupération des informations avec les conditions contractuelles le liant aux Etablissements dans les livres desquels le ou les Comptes sont tenus, notamment en ce qui concerne le nombre de connexion à distance.

Le client est informé que :

- LCL confie la conservation de ces éléments relatifs aux Comptes à des sous-traitants de manière chiffrée : en aucun cas, LCL et ses sous-traitants ne pourront accéder à ces éléments de manière non chiffrée ;
- le cas échéant, il pourra être soumis à tout dispositif d'authentification complémentaire, imposé par l'Etablissement.

En validant cette étape, le client donne mandat à LCL pour accéder aux informations sur les Comptes qu'il détient dans les livres des Etablissement sélectionnés ainsi qu'aux informations sur tout nouveau compte qu'il ouvrirait postérieurement dans les livres de ces Etablissements.

### (iii) Désignation des Comptes :

Le client désigne le ou les Comptes qu'il souhaite agréger au sein de Mes Comptes LCL. Le client peut également abandonner l'ajout de nouveaux Comptes.

Le client déclare et garantit LCL du fait qu'il est titulaire des Comptes ainsi désignés ou qu'il dispose des pouvoirs et/ou autorisations nécessaires pour autoriser le LCL à lui fournir le service d'information sur les comptes. Il déclare et garantit LCL d'être et demeurer seul et unique responsable de l'accès et de l'utilisation dudit service d'information sur les comptes.

A cette étape, Le client dispose de la faculté d'afficher ou de supprimer au sein du service les informations d'un ou plusieurs de ces Comptes désignés.

#### ▪ **Mise à jour des informations relatives aux Comptes**

Chaque mise à jour des informations relatives aux Comptes est réalisée :

- (i) lors de l'ajout d'un nouveau Compte, de façon immédiate et automatique ;
- (ii) quotidiennement de façon automatique ;
- (iii) à l'initiative du client, de façon manuelle.



## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

Il est précisé que la mise à jour des informations est conditionnée à la validité des éléments d'authentification communiqués par le client. Le client sera, le cas échéant, informé par tout moyen de l'impossibilité de mettre à jour les informations. Il sera alors invité à mettre à jour ses éléments d'authentification.

Il est précisé que la date affichée dans les rubriques permettant la consultation des informations relatives aux Comptes ne correspond qu'à la date de dernière mise à jour desdites informations.

Le client est informé que LCL peut, à tout moment, notamment pour des raisons de sécurité, cesser d'offrir l'option de mise à jour des informations.

### ▪ Paramétrage et visualisation des informations relatives aux Comptes

Le service d'information sur les comptes offre au client la possibilité :

- de modifier à tout moment les Comptes ajoutés (affichage, suppression). En cas de suppression d'un ou plusieurs Comptes ou de désactivation du service d'information sur les comptes, l'ensemble des informations et des données enregistrées relatives à ce(s) Comptes(s) sera supprimé immédiatement et définitivement ;

- de consulter les informations (notamment les soldes et opérations de paiement) sur un historique maximum de 3 (trois) années glissantes, en fonction des informations disponibles selon les Etablissements ;

- de modifier et de personnaliser la dénomination des Comptes par un libellé de son choix. Il est précisé à ce titre que les intitulés d'origine provenant des prestataires de services de paiement ne préjugent en rien des régimes juridiques applicables aux différents comptes.

Le service d'information sur les comptes est uniquement destiné à offrir un service d'informations agrégées. Il ne s'agit pas d'un outil de conseil en matière de gestion financière.

### ▪ Responsabilités

En sa seule qualité de fournisseur d'un service d'information sur les comptes, LCL ne pourra être tenue responsable :

- des inexactitudes ou non-conformités des informations, produits et autres contenus, incluant notamment les données renseignées par le client, relatives aux Comptes, notamment en cas d'échec de la mise à jour des Comptes ;

- en cas de dommage résultant de tout usage que le client ferait des informations mises à sa disposition par le biais du service d'information sur les comptes, le client restant seul responsable de ses décisions ;

- en cas de dommage résultant d'une indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie du service d'information sur les comptes liée à une dégradation des temps de réponse et, d'une manière générale, de la performance dudit service causées par les dispositifs techniques sous la responsabilité des Etablissements.

## D. CONDITIONS FINANCIERES - TARIFS

Les conditions financières des produits et services proposés par LCL figurent sur le site e.LCL.fr.

LCL indique au client les modifications qui peuvent intervenir entre deux publications par tout moyen écrit ou sur support durable (via la lettre d'information LCL ou le relevé de compte du client par exemple). L'absence

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

de manifestation écrite d'un désaccord de la part du client avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif vaut acceptation de ce dernier. Il en est de même pour les évolutions d'un service ou des Dispositions Générales de Banque.

Pour les services entrant dans la gestion du compte de dépôts du Client, le délai de préavis est de deux mois. En ce qui concerne les conditions créditrices de rémunération d'un compte (dans le cas prévu par la réglementation), les variations du taux d'intérêt prennent effet à la date annoncée par LCL sans pouvoir donner lieu à un préavis déterminé, compte tenu de leur dépendance à l'évolution des marchés. Les conditions en vigueur sont disponibles sur le site e.LCL.

Concernant l'accès au site e.LCL, les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunication sont à la charge du client, selon les modalités fixées par ses fournisseurs d'accès et opérateurs de télécommunications. LCL demeure étranger à tout litige pouvant intervenir entre le client et ceux-ci.

### **E. DUREE, MODIFICATION, SUSPENSION ET RESILIATION**

#### **1. Durée et conditions de résiliation**

La convention de service e.LCL est conclue pour une durée indéterminée et peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties, à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de 15 jours suivant notification écrite.

La clôture du compte support de la convention, désigné dans les Conditions Particulières du Service de banque en ligne e.LCL, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, entraînera toutefois la résiliation de la convention, sans formalité ni délai, de même que le transfert du compte dans une agence LCL du réseau physique.

#### **2. Suspension à l'accès au Service e.LCL en ligne :**

LCL peut suspendre l'utilisation du Service e.LCL en ligne dans un des cas suivants :

- Impossibilité de prélever le prix pour quelque cause que ce soit ;
- Existence d'un incident bancaire affectant un des comptes du client, notamment blocage ;
- Saisie Administrative à Tiers Détenteur, Saisie Attribution ou toute procédure civile d'exécution ;
- Adresse du titulaire inconnue :

Dans le cas où l'adresse du titulaire est inconnue de LCL, à savoir que les courriers adressés par LCL au titulaire ne sont pas distribués par la Poste et reviennent avec la mention « NPAI » (N'habite pas à l'adresse indiquée) ou « PND » (Pli non distribué), LCL se réserve le droit de bloquer les fonctions du service relatives aux nouveaux produits ou services (simulation, souscription), aux virements externes, aux opérations de bourse, à la commande de moyens de paiement, aux utilisations de crédits et aux modifications d'options sur contrats existants à l'issue d'un délai de deux mois au cours duquel le Client est invité à régulariser sa situation par des messages dédiés (messages dans l'Espace Sécurisé de Banque en ligne). Ces blocages resteront activés jusqu'à ce que le Client régularise sa situation auprès de LCL en communiquant et justifiant sa nouvelle adresse.

Dans le cadre de son obligation de vigilance et en vue de protéger le client contre toute opération frauduleuse, LCL se réserve le droit de suspendre l'accès au Service afin de procéder aux vérifications complémentaires d'usage.

## CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)

### 3. Modifications

Le client peut demander d'apporter des modifications à sa convention (notamment liste des comptes, plafond des virements, liste des pays vers lesquels les virements sont autorisés). Celles-ci seront effectives sous réserve d'acceptation par LCL.

Le service e.LCL et ses conditions d'utilisation sont susceptibles d'évoluer.

Tout projet d'évolution des présentes conditions générales est communiqué au client sur support papier ou sur un autre support durable au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation de la part du client auprès de l'établissement avant la date d'application des modifications vaut acceptation de celles-ci.

Dans le cas où le client refuse les modifications proposées par l'établissement, il doit faire part de son désaccord avant cette date à son agence exclusivement par écrit (lettre recommandée ou remise à votre agence contre récépissé).

Le client pourra, avant cette date, résilier sans frais la convention e.LCL.

### F. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE DE SERVICES FINANCIERS

La vente à distance de services financiers se définit comme la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à y compris la conclusion du contrat.

Si vous souscrivez dans ce cadre un contrat à distance, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de :

- la date de réception par LCL du contrat que vous aurez préalablement signé ;

ou

- de la date à laquelle vous recevrez vos conditions contractuelles, si cette date est postérieure à la date de conclusion du contrat.

Vous pourrez exercer votre droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités en renvoyant dans le délai imparti le bordereau s'il en est, ou tout autre écrit signé de votre main, soit à votre agence, soit à l'adresse qui vous sera indiquée sur le contrat ou le bordereau, celle-ci prévalant alors.

Par principe, le contrat ne prend effet qu'à l'expiration du délai de rétractation tel que défini ci-dessus, sauf si vous demandez à bénéficier de la mise en place du service sollicité avant l'expiration de ce délai. Dans cette hypothèse, il vous sera tout de même possible de revenir sur votre décision et de vous rétracter dans le délai imparti (cf. modalités telles que définies ci-dessus), en n'étant tenu, le cas échéant, qu'au paiement proportionnel du prix du service financier effectivement fourni selon décompte des frais (fixés sur le contrat).

LCL vous restituera dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours l'éventuel trop perçu. Il est ici précisé que vous serez également tenu de restituer les sommes que vous aurez éventuellement perçues de la part de LCL, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter du jour où LCL aura reçu votre notification de rétraction.



## **CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE BANQUE EN LIGNE e.LCL (Mars 2019)**

### **G. DROIT APPLICABLE ET ELECTION DE DOMICILE**

Pour toute opération traitée dans le cadre d'un compte ouvert chez e.LCL, LCL fait élection de domicile en son siège central 10, avenue de Paris, 94811 Villejuif cedex, lequel est désigné comme lieu de paiement et d'exécution des obligations.

Toutes ces opérations sont régies par le droit français et les tribunaux français sont seuls compétents pour connaître de tout litige.