

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA CARTE DE RETRAIT SANS CODE

En vigueur à compter du 1er octobre 2022

Les personnes majeures sous protection juridique les plus vulnérables qui ne peuvent pas retenir de code confidentiel peuvent être concernées par cette offre carte sans code. Selon le type de mesure juridique, les personnes protégées doivent être représentées par un curateur, un tuteur, ou un mandataire judiciaire à la protection des majeurs nommé par le juge des contentieux à la protection compétent (ci-après uniformément désignés quel que soit le régime de protection "représentant légal")

### ARTICLE 1 - OBJET ET FONCTIONNEMENT DE LA CARTE

La carte de retrait sans code (ci-après dénommée « la carte »), permet à la personne protégée qui en est titulaire d'effectuer exclusivement des retraits d'espèces auprès des appareils de distribution automatique de Billets et des Guichets Automatiques de Banque (ci-après dénommé «DAB-GAB») du réseau des Caisses d'Épargne et du Crédit Coopératif à partir du compte espèces PASTEL LIBRE DISPOSITION (ci-après dénommé le compte «argent de poche») ou compte de dépôt classique ouvert à son nom et sur lequel la carte fonctionne.

Les retraits se font exclusivement en métropole, Corse et DROM-COM auprès des DAB-GAB du réseau des Caisses d'Épargne et du Crédit Coopératif.

Pour minimiser les risques d'utilisation inhérents à ce type de carte, la carte sans code sera exclusivement rattachée au compte de dépôt appelé PASTEL LIBRE DISPOSITION dit compte "d'argent de poche" ouvert en relation et en parallèle d'un compte de dépôt dit compte « de gestion » également ouvert au nom de la personne protégée ou alors sur compte de dépôt classique ouvert au nom de la personne protégée.

Dans le cadre d'une offre groupée de services : Le compte PASTEL LIBRE DISPOSITION dit « d'argent de poche » sera mouvementé, à l'exclusion des dépôts d'espèces ou de chèques et des prélèvements :  
- au crédit, par des virements internes (du compte de gestion vers le compte PASTEL LIBRE DISPOSITION dit « d'argent de poche » ou externes opérés par le représentant légal)  
- au débit, par les retraits d'espèces effectués à l'aide de la carte sans code par la personne protégée ainsi que, le cas échéant, des frais de gestion et des virements externes effectués par le représentant légal aux fins notamment des opérations de clôture.

### ARTICLE 2 - DELIVRANCE DE LA CARTE

La carte est délivrée par le Crédit Coopératif, dont il reste la propriété, à la demande du représentant légal, et sous réserve d'acceptation de la demande.

La carte de retrait sans code est adressée au représentant légal, tant lors de la première émission que pour les renouvellements.

Avant toute première utilisation, la carte sans code doit être activée par le centre d'affaires habituel, sur demande du représentant légal.

La carte est rigoureusement personnelle. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité aux retraits d'espèces dans les DAB-GAB du réseau Caisse d'Épargne et du Crédit Coopératif. Le Titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte.

### ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU REPRESENTANT LEGAL

Compte tenu de la spécificité de la carte sans code, le représentant légal de la personne protégée s'engage à éviter une disproportion trop grande entre les sommes figurant au compte «de gestion» et liées aux besoins, aux habitudes de dépenses ou de retrait de la personne protégée et les montants virés sur le compte PASTEL LIBRE DISPOSITION dit "d'argent de poche" attaché à la carte.

Le représentant légal reconnaît avoir été averti par le Crédit Coopératif des risques de débit frauduleux en cas de perte ou vol de la carte, dus à l'absence de code confidentiel à composer lors de l'opération de retrait d'espèces.

En conséquence et afin de minimiser les conséquences liées à une utilisation frauduleuse de la carte et à la charge du Crédit Coopératif, le représentant légal s'engage dans le cadre d'une souscription en offre groupée de services :

- à ne créditer le compte PASTEL LIBRE DISPOSITION dit "d'argent de poche" que du montant correspondant aux besoins réels ou habituels de la personne protégée, montant déterminé sous sa responsabilité ;
- dès réception des relevés du compte PASTEL LIBRE DISPOSITION dit « d'argent de poche », à contrôler attentivement les retraits d'espèces effectués, afin de détecter au plus tôt toute anomalie dans le fonctionnement du compte, et la signaler sans délai au Crédit Coopératif dans le cadre de son obligation de vigilance accrue induites par la spécificité de fonctionnement de la carte sans code ; et globalement
- à veiller à ce que la personne protégée titulaire de la carte prenne toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte.

#### **ARTICLE 4 – FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE**

Les Parties (le représentant légal et le Crédit Coopératif) conviennent que le Titulaire de la carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait avant ou après la détermination de son montant en insérant sa carte dans le DAB-GAB du réseau des Caisses d'Épargne et du Crédit Coopératif.

#### **ARTICLE 5 – UTILISATION DE LA CARTE POUR LES RETRAITS D'ESPECES DANS LES DAB-GAB**

Les retraits devront impérativement s'effectuer dans les distributeurs de billets du réseau des Caisses d'Épargne et du Crédit Coopératif à l'exclusion de toute opération au guichet.

5.1 - Les retraits effectués par le titulaire de la carte sont possibles dans les limites fixées et notifiées par le Crédit Coopératif à concurrence du plafond autorisé par le représentant légal dans les conditions particulières.

Le titulaire de la carte et son représentant légal doivent, préalablement à chaque retrait et sous leur responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'une provision suffisante et disponible, et la maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.2 - Les montants enregistrés de ces retraits par les DAB-GAB sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte PASTEL LIBRE DISPOSITION dit « d'argent de poche » ou compte de dépôt classique.

#### **ARTICLE 6 – RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT CONFORMEMENT A L'ARTICLE L.133-9 DU CODE MONETAIRE ET FINANCIER**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, le Crédit Coopératif informe le Titulaire de la carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la carte.

#### **ARTICLE 7 – RESPONSABILITE DU CREDIT COOPERATIF**

7.1 - Lorsque le Titulaire de la carte ou son représentant légal nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de retrait, il appartient au Crédit Coopératif d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des équipements électroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la carte et du dispositif de sécurité personnalisé.

Le Crédit Coopératif peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la carte.

7.2- Le Crédit Coopératif sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel le Crédit Coopératif a un contrôle direct.

Toutefois, le Crédit Coopératif ne sera pas tenu pour responsable d'une perte due à une panne technique du système si celle-ci est signalée au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible ou à son représentant légal.

La responsabilité du Crédit Coopératif sera réduite lorsque le titulaire ou son représentant légal aura contribué à la faute.

## **ARTICLE 8 – RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITIONS**

Pour l'exécution du présent contrat, l'information sous-visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

8.1 Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou son représentant légal doivent en informer sans tarder le Crédit Coopératif aux fins de blocage de sa carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

Cette déclaration doit être faite :

- A l'émetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, télécopie, courriel, par déclaration écrite signée remise en centre d'affaires;
- ou, d'une façon générale, au Centre d'opposition ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants :

o Centre d'opposition Crédit Coopératif : 0969 391 066 (prix d'un appel local)

o Depuis la France, la Corse et les DROM et à partir de certains pays étrangers selon les accords entre opérateurs téléphoniques: 0 892 705 705 / 0,34 € ttc/min.

- Depuis l'étranger et les COM : 0 (33) 969 391 066

8.2 La demande de blocage est immédiatement prise en compte. L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone, courriel, télécopie, qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte ou de son représentant légal et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée.

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée, qu'il lui appartient de noter. A compter de cette demande de blocage, l'Emetteur conserve pendant dix-huit (18) mois les éléments relatifs à celle-ci et les fournit sur demande du Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée pendant cette même durée.

8.3 Toute demande d'opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite signée par le titulaire de la carte et/ou à son représentant légal doit être confirmée immédiatement, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet du Crédit Coopératif qui gère le compte sur lequel fonctionne la carte par le représentant légal gérant du compte ou par son titulaire.

En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de ladite lettre par le Crédit Coopératif.

## **ARTICLE 9 – RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DU REPRESENTANT LEGAL**

### **9.1 - Principe**

Le titulaire de la carte et/ou son représentant légal doivent assurer la conservation de celle-ci. Ils doivent l'utiliser conformément à la finalité spécifiée à l'article 1.

Ils assument les conséquences de son utilisation tant qu'ils n'ont pas fait opposition dans les conditions indiquées à l'article 8 des présentes.

## 9.2 - Opérations non autorisées effectuées avant la demande d'opposition

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la carte sont à la charge du Titulaire de la carte dans la limite de 50 euros.

Toutefois sa responsabilité n'est pas engagée dans le cas d'opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte sont à la charge de l'Emetteur, ou dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détectée par le Titulaire de la Carte avant le paiement.

## 9.3 - Opérations non autorisées effectuées après la demande d'opposition

Elles sont à la charge du Crédit Coopératif, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

## 9.4 – Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la carte, sans limitation de montant en cas :

- de négligence grave du titulaire ou de son représentant légal aux obligations visées aux articles 2, 3 et 8.1;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la carte.

## **ARTICLE 10 - DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et la carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

Il peut être résilié à tout moment par écrit par le représentant légal, ou par le Crédit Coopératif. La résiliation par le représentant légal (ou le titulaire de la carte) prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification au Crédit Coopératif. La résiliation du Crédit Coopératif prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la carte.

Le titulaire de la carte et/ou le représentant légal s'engagent à restituer la carte au guichet du Crédit Coopératif et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à leur charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

A compter de la résiliation, le titulaire de la carte n'a plus le droit de l'utiliser et le Crédit Coopératif peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## **ARTICLE 11 – RENOUVELLEMENT - RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE**

11.1 - A la date d'échéance, elle fait l'objet d'un renouvellement automatique du support sauf :

- avis contraire exprimé par écrit au moins deux mois avant cette date par le représentant légal ;
- Les cartes parvenues à expiration ou faisant l'objet d'une opposition seront conservées par l'appareil.

11.2 - Outre les cas de blocage résultant de la gestion de l'un des comptes, le Crédit Coopératif peut bloquer la carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire de la carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou à son représentant légal par simple lettre.

11.3 Dans ces cas, le Crédit Coopératif peut retirer la carte notamment sur ses DAB/GAB.

11.4 Titulaire de la carte et/ou à son représentant légal s'obligent, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

11.5 - La clôture du compte PASTEL LIBRE DISPOSITION dit compte d'« argent de poche » ou du compte de dépôt classique, à l'initiative soit du titulaire du compte ou de son représentant légal soit du Crédit Coopératif, entraîne l'obligation de restituer la carte. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la carte.

## **ARTICLE 12 - DELAI DE RECLAMATION**

Le représentant légal a la possibilité de déposer une réclamation écrite, si possible en présentant le ticket de l'opération litigieuse, et cela dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date de débit de l'opération de retrait contestée sur le compte « argent de poche ».

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'émetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## **ARTICLE 13 – REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES**

Le titulaire de la carte est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte dans le cas de perte et vol de sa carte, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 9.2,
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la carte, pour des opérations survenues après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 9.3, de telle manière que le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu ;
- du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

L'Emetteur pourra néanmoins contre-passé le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire de la carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée, dans l'hypothèse où il serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée ou soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la Carte. Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Emetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il

a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la carte. Dans ce cas, l'Emetteur en informe la Banque de France.

## **ARTICLE 14 - COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS A DES TIERS**

14.1 - De convention expresse, le Crédit Coopératif est autorisé à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement, la mise en place d'actions commerciales et d'assurer la sécurité des opérations notamment lorsque la carte est en opposition.

14.2 - Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements du réseau Crédit Coopératif soumis au secret professionnel, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, ainsi qu'à la Banque de France.

14.3 - Le titulaire de la carte et son représentant légal peuvent exercer leur droit d'accès et de rectification des données les concernant auprès du Crédit Coopératif émetteur de la carte.

## **ARTICLE 15 - CONDITIONS FINANCIERES**

La carte sans code est souscrite soit à l'unité, soit dans le cadre de l'offre groupée de services PASTEL LIBRE DISPOSITION selon tarification en vigueur au jour de la souscription.

Quelle que soit l'option choisie, la carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les « les Conditions et Tarifs des Opérations et Services Bancaires applicables à la clientèle de particuliers », payable à la date de délivrance de la carte, puis à chaque date anniversaire de cette date.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte auquel la carte est associée, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 10 ci-dessus.

En présence d'une offre groupée de services, et sur demande, le prélèvement peut être paramétré sur le forfait PASTEL GESTION, sur lequel est déjà prélevé la cotisation mensuelle forfaitaire, et dont le montant est précisé dans le document « les Conditions et Tarifs des Opérations et Services Bancaires applicables à la clientèle de particuliers ».

Cette cotisation sera remboursée en cas de :

- résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 10 ci-dessus. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de prélèvement de la dernière cotisation et la date d'effet de la résiliation du contrat visée à l'article 10 précité.

## **ARTICLE 16 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, l'Emetteur recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Les informations expliquant au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site internet de l'Emetteur via l'adresse suivante :

<https://www.credit-cooperatif.coop/votre-banque/tarifs-et-informations-reglementaires/protection-donnees-personnelles>

ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

L'Emetteur communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## **ARTICLE 17 - SANCTIONS**

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 10 du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge du titulaire de la carte.

## **ARTICLE 18 - MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT CARTE**

Le Crédit Coopératif se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, aux Conditions Générales et Particulières du présent Contrat, lesquelles seront portées à la connaissance du Titulaire de la CARTE SANS CODE ou de son représentant légal par écrit et notamment par message sur relevé de compte, par la documentation mise à disposition ou lors du renouvellement du support, deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur.

L'absence de contestation notifiée au Crédit Coopératif avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications.

Dans le cas où le Titulaire de la Carte et/ou son représentant légal n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

## **ARTICLE 19 - RÉCLAMATIONS - MÉDIATION**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée peut obtenir de son centre d'affaires toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « Service Réclamation et Relation Client » de la Banque (l'Emetteur) qui s'efforce de trouver avec lui une solution. La saisine du « Service Réclamation et Relation Client » de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante :

**relation-client@credit-cooperatif.coop**

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Crédit Coopératif – Service Réclamation et Relation Client - 12 boulevard Pesaro – CS 10002 – 92024 Nanterre cedex

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée peut saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Vous pouvez saisir le médiateur de la Banque sur son site dédié : <https://www.mediateur-fnbp.fr> ou en écrivant à :

**Madame le Médiateur de la consommation auprès de la FNBP**

20/22 rue Rubens  
75013 PARIS

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et sur le site internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Banque et/ou sur le site internet du médiateur.

En cas de souscription par Internet, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt auquel la Carte est rattachée peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**ARTICLE 20 : DROIT APPLICABLE ET LANGUE UTILISÉE**

Les relations précontractuelles et le présent contrat sont régis par le droit français.

La langue utilisée est le français pour les relations précontractuelles et la rédaction du présent contrat.

**AUTORITE DE CONTROLE DES ETABLISSEMENTS DE CREDIT :**

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution,  
4 Place de Budapest CS 92459,  
75436 PARIS CEDEX 09.