

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE SERVICES DE L'ESPACE CLIENT INTERNET DU CREDIT FONCIER

**EN VIGUEUR AU 1ER AVRIL 2023
(CLIENTÈLE DES PARTICULIERS)**

Ce site, ses hyperliens et leurs contenus sont la création et la propriété exclusive du CRÉDIT FONCIER (sauf indications contraires telles que définies dans les conditions générales d'utilisation du site).

- Dénomination sociale : CRÉDIT FONCIER DE FRANCE
- Représentant légal : Eric FILLIAT (Directeur Général du Crédit Foncier)
- Société anonyme au capital de 1 331 400 718,80 €
- Enregistrée au registre du commerce et des sociétés de PARIS, sous le numéro 542 029 848 – SIREN 542 029 848 – Code APE : 6419 Z – SIRET 542 029 848 03947
- Siège social : 182 avenue de France - 75013 Paris (France)
- Adresse postale : CS 81522 - 75634 PARIS CEDEX 13 (France)
- Etablissement de crédit de droit français agréé en France par le CECEI – Comité des Établissements de crédit et des Entreprises d'investissement, par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 en qualité de banque prestataire de services d'investissement, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier et contrôlé par la Banque Centrale Européenne (Sonnemannstrasse 20, D-60314 FRANKFURT-AM-MAIN).
- Le Crédit Foncier exerce ses activités en application des normes professionnelles édictées par le code monétaire et financier, des règles de bonne conduite et Instructions des régulateurs. Il vous est permis de consulter la liste des prestataires agréés sur le site de la Banque de France en cliquant sur le lien suivant : <https://www.banque-france.fr/>.
- Le Crédit Foncier est adhérent auprès de l'ASF – Association Française des Sociétés Financières, organisation professionnelle.
- Directeur de la publication : Eric FILLIAT (Directeur Général du Crédit Foncier)
- Site hébergé par la société BPCE Infogérance et Technologies

1. Généralités

Les présentes CGUS ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client peut accéder et utiliser l'Espace Client Internet, ci-après dénommé l'« ECI », mis à sa disposition par le Crédit Foncier et les engagements de ce dernier.

En accédant et en utilisant l'ECI CFF, accessible via des hyperliens spécifiques dont l'adresse URL est https://www.banque.creditfoncier.fr/page_identification.aspx, le client accepte les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Services « CGUS ».

Adhésion du Client à l'ECI CFF

Les services de l'ECI CFF sont ouverts aux clients du Crédit Foncier, c'est-à-dire toute personne (personnes physiques capables majeurs ou mineurs dûment autorisés par leur représentant légal, ou personnes morales) titulaire d'un ou plusieurs compte(s) de prêts au Crédit Foncier.

L'adhésion du client à l'ECI CFF donne accès à celui-ci aux services décrits ci-après, dans un environnement sécurisé. Elle emporte acceptation par le client des présentes conditions générales d'utilisation et de services.

Toute utilisation des services offerts sur l'ECI CFF sera réputée avoir été effectuée par le Client.

En cas de crédit souscrit conjointement, l'un et/ou l'autre emprunteur(s) peut/peuvent être abonnés à l'ECI CFF. Chaque co-emprunteur disposera de son propre identifiant et code confidentiel. Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations sur les prêts de leurs enfants mineurs.

Durée, résiliation ou suspension

L'accès à l'ECI CFF est ouvert pour une durée indéterminée. Le Client peut, comme le Crédit Foncier, y mettre fin, par demande écrite ou directement auprès de son centre de relation clientèle, à tout moment, sans avoir à indiquer ni justifier du motif.

Par ailleurs, le Crédit Foncier se réserve le droit de suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des services de l'ECI CFF sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ce dont le Client serait immédiatement informé.

Services proposés par l'ECI CFF

Service de suivi à distance des comptes de prêt

L'ECI CFF permet au client de réaliser à distance des opérations relatives à la gestion de son ou ses prêts contractés avec le Crédit Foncier.

Service « Messagerie Sécurisée Internet » (MSI)

Le Client a accès à un service de messagerie électronique avec le Crédit Foncier dans l'environnement sécurisé de l'ECI CFF (ci-après, la « Messagerie Sécurisée internet » ou « MSI »), conformément aux conditions et modalités ci-après.

2. Souscription et accès aux Services de ECI CFF

Le Client accède à l'ECI CFF, par un matériel compatible (ordinateur multimédia, tablettes mobiles, téléphone mobile).

Le Client fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et de la garde du matériel et de tous moyens techniques, accès aux réseaux ou logiciels autres que ceux placés sous contrôle exclusif du Crédit Foncier. Le Crédit Foncier n'est pas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

Identification : identifiant, code confidentiel, règles de sécurité

Le Client accède aux services de l'ECI CFF après son identification par la composition d'un identifiant et d'un code confidentiel valables, quels que soient les moyens de connexion utilisés pour accéder à l'ECI CFF. L'identifiant est attribué au Client lors de son inscription sur l'ECI CFF.

Pour permettre le premier accès à l'ECI CFF, le Crédit Foncier attribue au Client un code confidentiel provisoire. Le Client est tenu de le modifier lors de sa première connexion. Le Crédit Foncier n'a pas accès au code confidentiel choisi par le Client.

L'identifiant et le code confidentiel attribués au Client sont personnels. Le Client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son identifiant et de son code confidentiel. L'utilisation de l'identifiant et du code est strictement personnelle. Le Client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer à quiconque. Ceci constitue une condition essentielle pour sécuriser les relations entre le Crédit Foncier et le Client.

Ce code confidentiel peut être modifié à tout moment par le Client et à sa seule initiative ; la modification de ce code pour un canal vaut également pour les autres canaux d'accès à l'ECI CFF. Le Crédit Foncier invite le Client à le faire fréquemment.

Il est également conseillé au Client de ne pas choisir un code confidentiel aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés au Crédit Foncier, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de composition du code confidentiel, le dispositif d'accès aux services de l'ECI CFF devient inopérant. Dans ce cas, le service sera de nouveau accessible sur demande du Client auprès du Crédit Foncier.

Le Crédit Foncier s'assure que les dispositifs de sécurité personnalisés (codes, authentification non rejouable) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par le Client, sauf si ce dernier ne respecte pas les préconisations mentionnées au présent article.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du Client, le Crédit Foncier, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'internet invite celui-ci à prendre toutes dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse de leur téléchargement vers un logiciel de gestion.

Perte ou vol du code confidentiel

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son identifiant et de son code confidentiel :

- Le Crédit Foncier recommande au Client de modifier immédiatement son code confidentiel dans les meilleurs délais.
- Le Client doit en informer sans tarder le Service Clients du Crédit Foncier (<https://www.creditfoncier.fr/contacts-utiles/>) qui procédera à la neutralisation de l'accès à l'ECI CFF.
- L'information devra être immédiatement confirmée par le Client par courrier recommandé avec avis de réception auprès de la Direction des Relations Clients du Crédit Foncier. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties.

3. Opérations de gestion sur compte de prêts accessibles sur l'ECI CFF

L'ECI CFF permet au client de réaliser à distance des opérations relatives à la gestion de son ou ses prêts contractés avec le Crédit Foncier.

De nouvelles fonctionnalités pourront être mises à disposition par le Crédit Foncier.

Preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées via l'ECI CFF

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le Client, est une condition impérative d'exécution par le Crédit Foncier de l'opération envisagée sur l'ECI CFF, le Client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, le Crédit Foncier sera fondé à ne pas tenir compte de l'opération demandée. Il est néanmoins convenu entre les parties que la signature via l'utilisation de l'identifiant et du code confidentiel vaut signature manuscrite.

La preuve des opérations effectuées pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le Client et le Crédit Foncier. De convention expresse, les parties reconnaissent que

les enregistrements effectués par le Crédit Foncier, quel qu'en soit le support, feront foi, sauf preuve contraire. La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établies par les systèmes informatiques du Crédit Foncier.

Le client accepte expressément que le Crédit Foncier lui adresse, par courrier électronique, des informations relatives aux opérations sollicitées et à leur exécution.

4. Utilisation de la Messagerie Sécurisée Internet (MSI)

Accès à la Messagerie Sécurisée Internet

Le Client a accès à un service de messagerie électronique avec le Crédit Foncier dans l'environnement sécurisé de l'ECI CFF (ci-après, la « Messagerie Sécurisée Internet » ou « MSI »), conformément aux conditions et modalités ci-après.

La MSI est exclusivement accessible aux personnes physiques, capables majeurs ou mineurs autorisés par leur représentant légal, ou personnes morales, adhérents de l'ECI CFF.

Toute utilisation du Service sera réputée avoir été effectuée par le Client.

Le Client est informé qu'en résiliant son adhésion à l'ECI CFF, il met fin à l'accès aux services de l'ECI CFF dont la MSI. Dans ce cas, le Client perd définitivement l'accès aux messages conservés jusqu'alors dans sa Messagerie Sécurisée Internet.

Traitement d'une demande formulée dans un message

La MSI est exclusivement un service de dialogue entre le Client et des interlocuteurs Crédit Foncier (conseillers clientèle habilités à cet effet).

La MSI ne permet pas de prendre en compte des demandes relatives aux opérations bancaires, y compris l'inscription de comptes destinataires de virements.

Le Client est tenu d'effectuer ses opérations conformément aux dispositions de son ou ses contrat(s) de prêt.

La prise en compte notamment des demandes de mise à jour des données et informations personnelles du Client pourra être conditionnée par le Crédit Foncier à la présentation par le client de pièces justificatives.

En l'absence de réponse du Crédit Foncier au message adressé par le client dans un délai raisonnable, le Client est invité à contacter la Direction des Relations Clients du Crédit Foncier par tout autre moyen (<https://www.creditfoncier.fr/contacts-utiles/>).

Notification d'un nouveau message dans la Messagerie Sécurisée Internet

Sous réserve de la disponibilité de ce service et de la déclaration préalable d'une adresse électronique personnelle et valide, le Client peut recevoir une notification électronique des nouveaux messages parvenus dans sa Messagerie Sécurisée Internet.

Le Crédit Foncier n'est pas responsable de la saisie erronée des données personnelles du Client, du filtrage anti-spam abusif du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en

particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunications.

Le Crédit Foncier dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès à Internet.

Suppression des messages

Le Client a la possibilité de supprimer de la Messagerie Sécurisée Internet des messages électroniques émis ou reçus par lui. Dans ce cas, aucune restauration de ces messages ainsi supprimés ne sera possible ultérieurement.

Limite à la capacité de stockage

La conservation des messages dans la Messagerie Sécurisée Internet attribuée au Client est limitée dans le temps et dans sa capacité de stockage en raison des contraintes techniques et/ou, de sécurité retenues, susceptibles d'évoluer.

Il appartient au Client de se renseigner auprès du CREDIT FONCIER sur la capacité de stockage effective qui lui est attribuée.

En cas de dépassement de cette capacité de stockage, le CREDIT FONCIER pourra être amené à supprimer les messages diffusés en automatique, à caractère commercial ou bien relatifs à la gestion des comptes du Client.

Archivage des messages par le Client

Le Crédit Foncier rappelle au Client qu'il lui appartient de mettre en œuvre régulièrement les procédures de sauvegarde (copies d'écrans, copie du texte dans un document électronique, export dans un fichier au format PDF, etc.) adéquates afin d'archiver sur son système informatique tous les documents ou messages stockés dans la Messagerie Sécurisée Internet. En effet le Crédit Foncier a la possibilité de supprimer :

- des messages en cas de dépassement de leur délai de conservation et/ou de la capacité de stockage de ladite messagerie,
- le cas échéant l'accès à l'ECI CFF et donc à la MSI (en cas de violation des règles d'utilisation de la MSI, voir infra).

Le Crédit Foncier ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte par le Client des documents et messages susmentionnés qui n'auraient pas été correctement sauvegardés par lui.

Règles d'utilisation de la Messagerie Sécurisée internet

Le Client s'engage à n'utiliser la MSI que dans le cadre strictement limité à la relation contractuelle avec le Crédit Foncier, relative à la gestion de son ou ses prêts contractés avec le Crédit Foncier.

Aussi, le Client s'interdit de transmettre tout message, pièce jointe ou autre document qui n'aurait aucun lien direct, voire indirect avec la gestion de son (ou ses) prêt(s).

Le Client devra faire un usage raisonnable de la MSI notamment quant au contenu et à la fréquence des messages envoyés ou à la taille ou au format des pièces jointes, toute autre utilisation pouvant notamment être à l'origine d'une saturation de l'infrastructure informatique de nature à mettre en péril la qualité et la continuité des services offerts par l'ECI CFF.

Le Crédit Foncier se réserve le droit de mettre en demeure le Client, par tous moyens, de cesser une telle utilisation dans un délai de 48 (quarante-huit) heures.

En cas de poursuite d'une utilisation déraisonnable ou abusive par le Client, le Crédit Foncier se réserve le droit de désactiver l'ECI CFF du Client, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Sécurité liée à l'utilisation de la MSI

Le Client est tenu de vérifier la qualité des documents électroniques joints à ses messages, en veillant notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus ou autres logiciels malveillants. Le Crédit Foncier se réserve le droit de supprimer les documents électroniques attachés aux messages échangés qui menaceraient directement ou indirectement l'intégrité de son système d'information.

Le Crédit Foncier met en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer la non-dangereuse des messages envoyés au Client via la MSI ; mais il ne peut, compte tenu des aléas techniques, le garantir complètement. Il appartient, en conséquence, au Client de mettre en œuvre les mesures adéquates afin de préserver l'intégrité de son poste informatique.

En tout état de cause, le Crédit Foncier ne saurait être tenu responsable en cas de dommages causés au poste informatique du Client.

5. Dispositions diverses

Protection des données à caractère personnel

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique sécurisé (https) et sont obligatoires pour la création et la gestion de votre Espace Client Internet. Le refus par le client de communiquer au Crédit Foncier tout ou partie de ces données peut entraîner le rejet de la demande d'ouverture de l'ECI CFF. Ces données sont principalement utilisées par le Crédit Foncier pour les finalités suivantes : la conclusion et l'exécution de la présente convention, la tenue et la gestion du prêt, les études statistiques, l'évaluation, la gestion et la consolidation du risque au sein du Groupe BPCE, afin de remplir les obligations légales ou réglementaires, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, la lutte contre le blanchiment d'argent. Elles sont destinées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, au Crédit Foncier responsable du traitement. Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Conformément à la réglementation de protection des données personnelles en vigueur (le règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 "RGPD"), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données le concernant, d'un droit de limitation ou d'opposition au traitement de ses données pour des raisons tenant à sa situation particulière, d'un droit à la portabilité, ainsi que du droit de décider du sort de ses données après son décès. La notice d'information sur la protection des données personnelles est consultable à tout moment sur le site internet du Crédit Foncier : www.creditfoncier.fr rubrique « Données personnelles » ou <https://www.creditfoncier.fr/donnees-personnelles/>.

Le client peut exercer ses droits par courrier accompagné d'une copie signée d'un justificatif d'identité à : Crédit Foncier - Délégué à la Protection des données 182 avenue de France - 75013 PARIS ou par mail à protection-des-donnees-personnelles@creditfoncier.fr.

Il dispose également du droit de déposer une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Responsabilités

Responsabilité du Crédit Foncier

Le Crédit Foncier s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer au Client le bon fonctionnement de l'ECI CFF, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

Le Crédit Foncier ne saurait être tenu pour responsable :

- En cas de non-respect des procédures d'utilisation des services de l'ECI CFF ;
- En cas de divulgation du code confidentiel à une tierce personne ;
- Lorsque les informations communiquées lors de l'adhésion du Client ou lors de l'utilisation de l'ECI CFF s'avèrent inexactes ou incomplètes ;
- En cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers ;
- En cas de difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès.

Le Crédit Foncier n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunications.

D'une manière générale, le Crédit Foncier ne pourra être tenu pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait. Au cas où la responsabilité du Crédit Foncier serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct peut donner lieu à réparation.

De même, la responsabilité du Crédit Foncier ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, le Crédit Foncier ne saurait être tenu pour responsable des retards d'exécution.

Le Crédit Foncier se réserve le droit de bloquer l'accès à l'ECI CFF pour les raisons suivantes :

- Présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'ECI CFF,
- Présomption de faille de sécurité dans l'ECI CFF.

Dans ces cas, le Crédit Foncier informe le Client, par tous moyens, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que l'ECI CFF ne soit bloqué ou immédiatement après sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale.

Le Crédit Foncier débloque l'accès à l'ECI CFF dès lors que les raisons du blocage sont levées.

Responsabilité du Client

Le Client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation et de services de l'ECI CFF et particulièrement celles liées à la sécurité du service.

Les dispositifs de sécurité mis en place par le Crédit Foncier ne dégagent pas la responsabilité du Client qui doit :

- protéger son matériel informatique avec les solutions de sécurité (pare-feu et anti-virus notamment) de son choix et maintenir ces dispositifs à jour en permanence ;
- toujours vérifier que les données des opérations qu'il souhaite effectuer (Nom, coordonnées bancaires...) sont exactes et n'ont pas été altérées ;

- ne jamais divulguer ses codes confidentiels, aucun collaborateur ou prestataire du Crédit Foncier ne pouvant les lui demander ;
- ne pas répondre à des sollicitations de tiers qui tenteraient de se faire passer pour le Crédit Foncier à travers des emails, loteries, prétendus dysfonctionnements ou vérifications diverses pour demander au Client ses identifiants, mot de passe, code confidentiel ou code généré par les nouvelles solutions de sécurité, ses coordonnées bancaires ou de sécurité sociale.

Tarification

A la date de publication des présentes, l'adhésion à l'ECI CFF est gratuite.

Ces conditions tarifaires sont susceptibles d'évolution. La grille tarifaire des services du Crédit Foncier est à la disposition de la clientèle et du public sur le site internet du Crédit Foncier <https://www.creditfoncier.fr/>.

Le coût des télécommunications et les frais divers facturés au Client par les exploitants des réseaux de télécommunications sont à sa charge.

Modifications des Conditions Générales d'Utilisation et de services

Les Conditions Générales peuvent évoluer en raison de mesures législatives ou réglementaires. En ce cas, les modifications prennent effet à la date d'entrée en vigueur des mesures concernées, sans préavis ni information préalable.

Par ailleurs, les présentes Conditions générales d'utilisation et de services sont susceptibles d'être modifiées par le Crédit Foncier.

En tout état de cause, en cas de poursuite des relations contractuelles postérieurement à la date de prise d'effet des nouvelles conditions, le Client sera considéré comme ayant définitivement approuvé les modifications et/ou accepté le choix d'option proposé par défaut.

Cookies

Pour plus d'informations, le Client est invité à consulter sur l'intranet Crédit Foncier, la rubrique Politique cookies à l'adresse suivante : <https://www.creditfoncier.fr/politique-de-confidentialite/>

