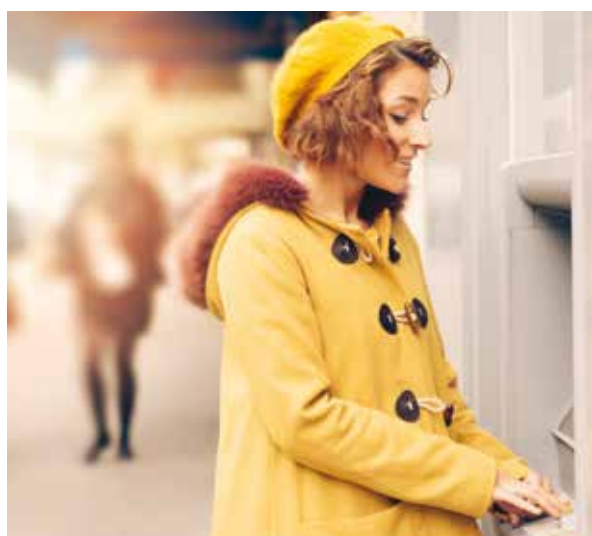


# CARTE ZEN

## Dispositions générales





# CARTE ZEN

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le contrat relatif à la carte Zen est composé des documents suivants : les présentes conditions générales et les conditions particulières signées lors de la souscription de la carte.

### PRÉAMBULE

L'utilisation de la carte de retrait Zen et les dispositions du présent contrat s'intègrent dans le cadre des Dispositions Générales de Banque remises au client lors de l'entrée en relation et dont une version à jour est consultable sur le site internet LCL.fr et dont un exemplaire papier peut être remis sur simple demande en agence.

En cas de contradiction, les termes de la présente convention prévalent sur ceux des Dispositions Générales de Banque.

### DÉMARCHAGE ET VENTE À DISTANCE

Dans le cas où le contrat carte est conclu suite à un acte de démarchage et/ou via l'utilisation d'une ou plusieurs techniques de commercialisation à distance, le titulaire de la carte et/ou du compte :

- est informé préalablement à la conclusion du contrat carte des caractéristiques essentielles de la carte au moyen de la fiche d'information préalable (FIP) qui lui est remise par LCL ;
- dispose à compter de la conclusion du contrat d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour se rétracter, sans pénalité et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision.

Lorsque le titulaire de la carte et/ou du compte exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu au versement de frais ou commissions de quelque nature que ce soit. Si le contrat a reçu un commencement d'exécution à la demande expresse du titulaire de la carte et/ou du compte avant l'expiration du délai de rétractation, celui-ci aura l'obligation de payer le prix correspondant à l'utilisation de la carte jusqu'au jour où il exercera son droit de rétractation.

Ce prix sera calculé sur la base du tarif indiqué dans le guide tarifaire des principales opérations, clientèle des particuliers et au prorata du nombre de jours écoulé entre la date de conclusion du contrat et celle à laquelle le titulaire de la carte et/ou du compte aura notifié sa rétractation. La demande de rétractation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence LCL gestionnaire du compte.

La carte Zen (ci-après "la carte") est délivrée par LCL, émetteur, dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande. Le contrat carte sera réputé conclu dès sa signature par le titulaire de la carte, sous réserve de l'application éventuelle d'une condition suspensive d'une durée maximale de 48 heures qui sera, le cas échéant, indiquée aux conditions particulières. LCL peut ne pas délivrer de carte. Dans ce cas, il informe le titulaire de compte des motifs de sa décision. LCL interdit au titulaire de la carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la carte à l'exception de la signature visée ci-dessous.

Le titulaire de la carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans les distributeurs LCL.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la carte. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le titulaire de la carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des automates (ci-après collectivement les "équipements électroniques") et des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") de quelque manière que ce soit.

Le présent contrat définit les règles de fonctionnement de la carte.

### ARTICLE 1 - OBJET DE LA CARTE

**1.1** La carte est un instrument de retrait à l'usage exclusif du titulaire de la carte lui permettant de :

- **retirer des espèces** auprès des DAB/GAB ou aux guichets de LCL dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.
- **accéder aux autres services** disponibles dans les automates LCL en France métropolitaine et à Monaco (notamment consultation de compte, dépôt d'espèces et de chèques, virement, commande de chéquier, message LCL).

**1.2** Cette carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le titulaire de la carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**1.3** En application du règlement UE 2015/751 du 29 avril 2015, les cartes émises dans l'Espace Economique Européen (Les Etats membres de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'"EEE") sont classées en trois catégories :

- débit, ou
- crédit, ou
- prépayé.

Les cartes entrant dans la catégorie "débit" sont les cartes à débit immédiat ; elles portent, au recto, la mention "débit".

Les cartes entrant dans la catégorie "crédit" sont les cartes à débit différé et/ou les cartes adossées à un crédit renouvelable, au sens du Code de la consommation. Elles portent, au recto, soit la mention "crédit", lorsqu'il s'agit de cartes à débit différé, soit la mention "carte de crédit", lorsqu'il s'agit de cartes adossées à un crédit renouvelable.

Les cartes entrant dans la catégorie "prépayé" portent, au recto, la mention "prépayé".

### ARTICLE 2 - DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES OU CODE CONFIDENTIEL

**2.1** Des données de sécurité personnalisées sont mises à la disposition du titulaire de la carte, sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par LCL, personnellement et uniquement à lui.

Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel et plus généralement de tout autre élément des données de sécurité personnalisées.

Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser les données de sécurité personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les équipements électroniques sous peine d'engager sa responsabilité. Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'équipements électroniques affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces équipements électroniques et les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la carte provoque l'invalidation de la carte et/ou le cas échéant sa capture.

### **ARTICLE 3 - FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ**

**3.1** Le titulaire de la carte donne son consentement, avant ou après la détermination du montant du retrait :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB ou d'un équipement électronique, en vérifiant la présence de la (de l'une des) marque(s) apposée(s) sur la carte,

**3.2** Dès que ce consentement a été donné l'ordre de retrait est irrévocable.

### **ARTICLE 4 - MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS**

**4.1** Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par LCL, notamment détaillées ci-après.

Les retraits peuvent être opérés sur le compte bancaire de domiciliation de la carte, à savoir un compte de dépôt, un Compte Sur Livret, Livret Cerise, Livret A, Livret Jeune.

La carte permet, en France et à Monaco, d'effectuer des retraits d'espèces dans les distributeurs de billets et dans les agences bancaires ou assimilées de LCL. LCL informe le titulaire de carte que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du titulaire de carte. Les retraits avec la carte sont débités immédiatement sur le compte bancaire de domiciliation de la carte.

**Plafonds périodiques de retrait d'espèces, tous les 3 jours glissants :**

Personnalisable jusqu'à 2 000 €, dans la limite du solde disponible du compte sur lequel la carte est domiciliée. Le plafond de retrait est fixé par le titulaire de la carte et/ou son représentant légal.

Certains distributeurs de billets limitent le montant du retrait ; dans ce cas, plusieurs retraits successifs permettent d'obtenir les montants mentionnés.

**4.2** Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte sur lequel fonctionne la carte. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations.

**4.3** Le titulaire de carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible (ou d'une autorisation de découvert) et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

### **ARTICLE 5 - RESPONSABILITÉ DE LCL**

**5.1** Lorsque le titulaire de carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de retrait, il appartient à LCL 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 carte et des données de sécurité personnalisées.

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

**5.2** Toutefois, LCL n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique si celle-ci est signalée au titulaire de carte par un message sur le DAB/GAB,

l'équipement électronique ou d'une autre manière visible.

### **ARTICLE 6 - RECEVABILITÉ DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE**

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

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 du compte doit en informer sans tarder LCL aux fins de blocage de sa carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

**6.2** Cette demande d'opposition (ou de blocage), au cours de laquelle, le titulaire de la carte ou du compte doit communiquer soit le **numéro de sa carte**, soit son **numéro d'agence et son numéro de compte bancaire**, doit être faite :

- auprès d'un conseiller LCL aux heures d'ouverture des agences, ou par téléphone au 09 69 36 30 30 (appel non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine).

Accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local), par courriel, télécopie ou déclaration écrite remise à l'agence ou à toute autre agence LCL ;

- **24h/24 et 7j/7** auprès du **Centre d'opposition LCL**, en appelant depuis la France ou l'étranger au **0 969 320 310** (appel non surtaxé pour tout opérateur en France métropolitaine. Accessible depuis l'international au tarif défini par l'opérateur local) ou au **Centre National d'opposition cartes**, en appelant depuis la France au 0 892 705 705 (0,34 euros/minute + frais éventuels depuis un mobile selon l'opérateur).

**6.3** Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au titulaire de carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte. Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par LCL qui la fournit à la demande du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

**6.4** Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par LCL.

Les circonstances du vol/de la perte/du détournement/de l'utilisation frauduleuse font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte. La délivrance d'une nouvelle carte est soumise à l'accord de LCL.

**6.5** LCL ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, télex, télégramme ou télécopie qui n'émanerait pas du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

**6.6** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou de détournement des données liées à son utilisation, LCL peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la carte et/ou du compte.

## **ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE L'ÉMETTEUR**

### **7.1 Principe**

Le titulaire de la carte doit prendre toute mesure pour conserver sa carte et préserver la confidentialité des données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué à l'article 8.2, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article 7.

**7.2 Opérations non autorisées**, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage)

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 et le client est remboursé intégralement dans les cas suivants :

- l'opération de retrait non autorisée a été effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
- la perte ou le vol de la carte ne pouvait pas être détecté par le client avant le retrait ;
- la perte est due à des actes ou à une carence de LCL ;
- l'opération de retrait non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu du client, la carte ou les données qui lui sont liées ;
- contrefaçon de la carte si, au moment de l'opération de retrait non autorisée, le client était en possession de son instrument.

**7.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage)**

Elles sont également à la charge de LCL, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la carte.

### **7.4 Exceptions**

Le client est, en outre, informé que conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, il ne sera pas remboursé des opérations effectuées avant blocage ou opposition à l'instrument de retrait doté de données de sécurité personnalisées dès lors qu'il a intentionnellement ou par négligence grave :

- manqué à son obligation lui imposant de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées ;
- manqué à son obligation d'utiliser la carte conformément aux conditions prévues dans le contrat ;
- bloqué ou fait opposition tardivement à la carte considérée.

## **ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) DU COMPTE**

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation de la carte et des données de sécurité personnalisées, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la carte à LCL,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la carte, notification de celle-ci à LCL par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la carte, d'en informer ce dernier.

La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la carte et le retrait immédiat du droit d'utiliser sa carte par ce dernier.

Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.

- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les titulaires.

## **ARTICLE 9 - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

**9.1** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**9.2** Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la carte ou du compte sur lequel fonctionne la carte ou par LCL. La résiliation à l'initiative du titulaire de la carte ou du compte sur lequel fonctionne la carte peut être demandée par tout moyen de communication électronique adaptée que LCL met à la disposition de ses clients à cet effet ou par lettre simple. La résiliation par le titulaire de la carte ou du compte prend effet immédiatement à compter de sa réception par LCL. La résiliation par LCL peut être adressée par lettre simple et prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la carte sauf pour le cas visé à l'article 9.

**9.3** Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte s'engage à restituer la carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

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

## **ARTICLE 10 - DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE - RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE**

**10.1** La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la carte, répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

**10.2** A sa date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 10.

**10.3** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, LCL peut retirer, faire retirer, limiter, suspendre ou bloquer la carte dès lors que :

- les conditions d'éligibilité à la carte ne sont plus réunies ;
- LCL souhaite assurer la sécurité de la carte ;
- le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte risque de se retrouver dans l'incapacité de faire face à son obligation de paiement ;
- il existe une présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ;
- l'adresse du titulaire de la carte est inconnue de LCL à savoir que l'ensemble des 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), à l'issue d'un délai de trois mois au cours duquel le client est invité à régulariser sa situation par des messages dédiés dans l'Espace Sécurisé de Banque en ligne sur LCL.fr

Lorsque le retrait ou blocage de la carte est motivé par l'absence de connaissance de l'adresse postale du porteur, la décision est notifiée au client par tout moyen (dont message dans l'Espace Sécurisé de Banque en Ligne sur LCL.fr). Dans cette hypothèse, la durée de retrait ou de blocage peut excéder la période de trois (3) mois indiquée ci-dessus et être prolongée jusqu'à ce que le client régularise sa situation auprès de LCL en communiquant et justifiant de sa nouvelle adresse.

**10.4** Cette décision de retrait, blocage ou suspension est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte par courrier exposant les conditions de leur mise en œuvre. En tout état de cause, cette suspension ne pourra excéder une période de trois (3) mois.

**10.5** Dans ces cas LCL peut retirer ou faire retirer la carte par un accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement notamment sur ses DAB/GAB ou à ses guichets.

**10.6** Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage. La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) carte(s).

## **ARTICLE 11 - CONTESTATIONS**

**11.1** Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte a la possibilité de contester une opération, si possible en présentant le ticket émis par l'équipement électronique le plus rapidement possible et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date du débit contesté sur le compte sur lequel fonctionne la carte.

Cette contestation doit être faite par écrit, le client devant notamment préciser la ou les opérations contestées et le motif de la contestation. Cette dernière peut être adressée par courrier ou remise en agence ou être adressée en ligne via la messagerie sécurisée mise à disposition du client sur le site internet lcl.fr ou l'application mobile LCL Mes Comptes.

**11.2** LCL et le titulaire de la carte 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 12 - REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES**

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, est remboursé immédiatement et au plus tard le jour ouvrable suivant la réception de sa demande :

- du montant des opérations contestées de bonne foi par le titulaire de la carte dans le cas de perte et/ou vol, 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 8.2 ;
- du montant de toutes les opérations contestées 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 8.3, 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.

LCL peut ne pas rembourser une opération contestée ou annuler un remboursement (et donc procéder au débit d'une opération initialement remboursée) dans les situations suivantes :

- le client n'a pas remis, dans un délai de 15 jours calendaires, les justificatifs sollicités par LCL et ce, sans justes motifs. Ces justificatifs peuvent notamment avoir pour objet de permettre à LCL d'exercer ses recours auprès des autres banques ou des bénéficiaires des paiements contestés ;
- l'opération contestée s'avère autorisée par le client ;
- l'opération non autorisée est la conséquence d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave du client répondant aux conditions rappelées à l'article 8.4 (en cas d'opérations

de retrait réalisées à l'aide d'une carte dotée de données de sécurité personnalisées).

Dès lors que LCL déciderait de procéder à l'annulation d'un remboursement, l'annulation interviendra dans un délai maximum de 60 jours calendaires à compter de la date du remboursement initial.

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte est également remboursé du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

## **ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET SECRET PROFESSIONNEL**

### **13.1. Protection des données personnelles**

**13.1.1** En tant que responsable de traitements, LCL traite des données personnelles qui concernent le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

Les catégories de données personnelles traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, celles 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 et d'assurer la sécurité des opérations de retrait, notamment lorsque la carte fait l'objet d'une opposition (ou de blocage). Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et à défaut le contrat ne pourra être exécuté.

- la poursuite des intérêts légitimes de LCL que constituent la gestion des éventuels recours en justice et leur utilisation à des fins commerciales.

- de répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la carte, la lutte contre la fraude à la carte de retrait.

Préalablement à l'autorisation d'une opération de retrait, LCL peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la carte et des plafonds de la carte. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de retrait.

**13.1.2** Les données servant à la fabrication de la carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables.

Les données relatives aux opérations de retrait sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (10 ans).

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure.

Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

**13.1.3** Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données personnelles du titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte pourront être communiquées plus généralement aux établissements habilités à fournir des services aux entités du Groupe Crédit Agricole, aux partenaires de LCL, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, à des sous-traitants, ainsi qu'à la Banque de France.

**13.1.4** Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement ainsi que du droit à la portabilité de ses données.

Ces droits, les modalités d'exercice de ces droits, et plus généralement les finalités et modalités applicables à la communication de renseignements et/ou de données visés ci-dessus sont détaillés dans la Politique de protection des données personnelles incluse dans les Dispositions

Générales de Banque, Clientèle des particuliers, disponibles sur le site [www.lcl.fr](http://www.lcl.fr) ou sur simple demande auprès de l'agence LCL gérant le compte du client.

### **13.2. Secret professionnel**

De convention expresse, LCL est autorisé à communiquer aux tiers visés à l'article 13.1 (Protection des données personnelles), les informations, dont les données personnelles, recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci, aux fins de satisfaire les finalités de traitement mentionnées à ce même article.

En outre, le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte autorise expressément LCL à partager les données le concernant et leur mise à jour éventuelle avec toute entité du Groupe Crédit Agricole et avec ses partenaires à des fins de prospection commerciale. Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte peut s'opposer à tout moment sans frais à la transmission de ses données aux tiers susvisés à des fins de prospection commerciale et à leur utilisation par le responsable de traitement aux mêmes fins en écrivant à l'agence LCL qui gère le compte ou sur [www.lcl.fr](http://www.lcl.fr)

La liste des entités du Groupe Crédit Agricole susceptibles d'être bénéficiaires d'informations concernant le titulaire de la carte/et du compte pourra lui être communiquée sur simple demande de sa part auprès de son agence.

## **ARTICLE 14 - CONDITIONS FINANCIÈRES**

**14.1** La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans le guide tarifaire des principales opérations, clientèle des particuliers. Cette cotisation est prélevée sur le compte de domiciliation de la carte.

En cas de résiliation du contrat dans les conditions prévues à l'article 10, cette cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article 10.

**14.2** Les autres conditions financières applicables notamment à l'utilisation de la carte figurent également dans le guide tarifaire des principales opérations, clientèle des particuliers qui est remis au client lors de la souscription du contrat carte et qui est disponible en agence ou consultable en ligne sur le site Internet [www.LCL.fr](http://www.LCL.fr).

## **ARTICLE 15 - SANCTIONS**

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte ainsi que 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 solidairement du titulaire de la carte et/ou du compte concerné sur lequel fonctionne la carte.

## **ARTICLE 16 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

LCL se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières aux conditions du contrat qui seront communiquées par écrit au titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à LCL avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications.

Dans le cas où le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

## **ARTICLE 17 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION**

### **17.1 Des recours au sein de LCL**

Dans le cas d'un litige entre le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte et LCL découlant du présent contrat, vous pouvez en premier lieu, votre agence ou un conseiller en ligne au 09 69 36 30 30 (accessible aux horaires métropolitains. Appel non surtaxé, tarif applicable à un appel vers la France métropolitaine défini par l'opérateur du client) répondra à vos questions et vous apportera toute explication.

En second lieu, si la réponse apportée préalablement par votre agence ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au Service relations clientèle, en joignant à votre correspondance la copie du courrier initial à votre agence et sa réponse :

**LCL - Service relations clientèle  
BC 302.02 - 94811 VILLEJUIF cedex**

**ou sur le formulaire en ligne disponible sur [LCL.fr](http://LCL.fr)**

LCL s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la date de réception de votre réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze jours ouvrables pour des raisons échappant à son contrôle, LCL vous enverra une réponse d'attente motivant le délai complémentaire nécessaire pour répondre et précisant la date ultime à laquelle vous recevrez une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation. La réponse à votre réclamation sera apportée par courrier ou sur tout autre support durable.

### **17.2 La Médiation**

En dernier recours, vous pouvez choisir de saisir le Médiateur auprès de LCL qui vous répondra en toute indépendance et équité à l'appui des arguments avancés et conformément à la Charte de Médiation reproduite ci-après :

**Monsieur le Médiateur auprès de LCL  
BC 312.87 - 75079 Paris cedex 02**

**ou via son site Internet : [www.lcl-mediateur.fr](http://www.lcl-mediateur.fr) <sup>(1)</sup>**

*(1) Frais de télécommunications et d'accès Internet à la charge du client selon opérateurs et fournisseurs d'accès.*

## **FICHER CENTRAL DE RETRAITS DE CARTES BANCAIRES CB GÉRÉ PAR LA BANQUE DE FRANCE**

Une inscription au fichier central de retrait des cartes bancaires CB géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte CB n'a pas été régularisé suite à la notification dudit incident par l'émetteur au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte CB. La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité du système de cartes de paiement CB ne décide de délivrer une carte CB dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement.

On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une carte CB qui ne peut être couverte par la provision disponible au compte sur lequel fonctionne ladite carte contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque LCL décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la carte CB, il en informe le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte par tout moyen et l'/les invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'émetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

L'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de LCL,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable,
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir intégralement régularisé la situation et demande(nt) leur radiation.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte CB peut/peuvent demander à tout moment à LCL les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la carte CB peut/peuvent par ailleurs demander à LCL de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par LCL a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son/leur identité.

Il(s) peut/peuvent prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet), ou
- en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa/leur signature à l'adresse suivante :

**BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers  
86067 Poitiers cedex 9.**

Il(s) peut/peuvent contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de LCL.



Crédit Lyonnais, SA, au capital de 2 037 713 591 €, SIREN 954509741 - RCS Lyon, siège social : 18 rue de la République 69002 Lyon, siège central : 20 avenue de Paris 94811 Villejuif cedex, inscrit sous le numéro d'immatriculation d'intermédiaire en assurance ORIAS : 07002817 - Agréé (sous le n°30002) et contrôlé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4 place de Budapest CS 92459, 75436 Paris cedex 09 et par la Banque Centrale Européenne (BCE) 60640 Francfort-sur-le-Main, Allemagne - contrôlé également par l'Autorité des marchés financiers (AMF) : 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 02 - Conditions en vigueur à partir du 01/01/2020 - Réf.: 87 291 - 12/19 - MAG - Cometis.

