

même loin.

nous sommes encore



N° Vert 0 800 450 650



direct@ca-centrefrance.fr



## CONVENTION DE FONCTIONNEMENT

Madame, Monsieur,

Vous avez renouvelé votre attachement au territoire Centre France en devenant client de l'agence CACF DIRECT et nous vous en remercions.

Pour faciliter nos échanges, vous trouverez ci-joint la Convention de fonctionnement avec l'agence CACF DIRECT.

Dans l'attente de notre prochain entretien, veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Centre France - 100 rue de la République - 45000 Orléans

Centre France est un établissement public de Centre France. Centre France est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique. Centre France est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique. Centre France est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique.

plus proches de vous

# CONVENTION DE FONCTIONNEMENT AVEC L'AGENCE CACF DIRECT

Le Crédit Agricole Centre France met à disposition des clients une agence ci-après dénommée CACF DIRECT, chargée de gérer à distance leurs comptes, produits, services et crédits.

Les dispositions du présent document précisent les conditions de fonctionnement des services de CACF DIRECT. Elles ne se substituent pas aux conventions signées par le client et notamment la convention de compte.

## 1- CANAUX DE COMMUNICATION

### 1-1 Par téléphone

Pour joindre l'agence, le client doit composer le 0.800.450.650<sup>1</sup> depuis la France et +33.4.73.74.40.60 depuis l'étranger :

- le client pourra, selon l'opération qu'il souhaite réaliser, être amené à répondre à une ou plusieurs questions aléatoires portant sur son état civil ou sa situation bancaire de façon à l'identifier formellement.

Les conversations téléphoniques donnent lieu à un enregistrement par le Crédit Agricole Centre France. Elles seront conservées 5 ans maximum dans des conditions de sécurité et de confidentialité appropriées.

### 1.2 Par courrier papier

Le client devra transmettre ses courriers à l'agence CACF DIRECT à l'adresse suivante : Agence CACF DIRECT 3, avenue de la libération 63045 CLERMONT-FERRAND CEDEX 09.

Pour cela, CACF DIRECT met à disposition de ses clients des enveloppes préaffranchies à l'adresse de l'agence.

Le client doit prendre soin d'indiquer dans le courrier ses références personnelles (nom, prénom, adresse, téléphones, adresse mail).

### 1.3 Par courrier électronique

Le client devra adresser ses courriels à l'adresse suivante : [direct@ca-centrefrance.fr](mailto:direct@ca-centrefrance.fr).

Compte tenu de la sécurisation insuffisante de ce moyen de communication, aucun ordre ne peut être exécuté sur réception d'un e-mail. L'e-mail sera uniquement utilisé pour des échanges d'informations entre le client et le Crédit Agricole Centre France.

Par ailleurs, CACF DIRECT conseille au client de prendre quelques précautions lors de la rédaction

d'un courrier électronique en évitant notamment de mentionner certaines données comme : un numéro de sécurité sociale, numéro de carte bancaire, code confidentiel...

### 1.4 Par visioconférence

Le Crédit Agricole Centre France offre au client de CACF DIRECT la possibilité de s'entretenir avec son conseiller en visioconférence.

Le conseiller guide le client lors de l'utilisation de ce mode de communication.

Pour des raisons de respect du droit à l'image<sup>2</sup>, le client et le conseiller s'interdisent d'enregistrer le contenu des échanges.

## 2- CONDITIONS D'EXECUTION DES ORDRES TELEPHONIQUES

CACF DIRECT accepte d'exécuter les ordres téléphoniques du client dans les conditions de forme et de preuve indiquées ci-après.

### 2-1 Modes opératoires

Pour assurer la sécurité des ordres téléphoniques passés par le client, le Crédit Agricole Centre France distingue quatre niveaux d'opérations :

Niveau 1 :

Mode : appel téléphonique.

Exécution : immédiate, sans confirmation écrite.

- commande de chèquiers, chèquiers emploi-service,
- commande de carte,
- renseignements sur des opérations passées en compte,
- consultation des comptes : le client sera dans ce cas orienté vers le site internet du Crédit Agricole Centre France ou vers le Fil Vert accessible depuis le 0800 400 000,
- virements internes entre comptes du client ouverts au Crédit Agricole Centre France,
- mise à disposition de fonds,
- réédition de code personnel,
- ordres de Bourse (dans ce cas, l'appel du client sera orienté vers le service Fil Bourse),
- demandes de photocopies et de recherches simples,
- simulations de crédits, de produits d'épargne,
- établissement de devis d'assurance.

<sup>2</sup> Le droit à l'image interdit l'utilisation d'image sans l'autorisation expresse de la personne concernée. Le non respect de cette obligation est sanctionné pénalement par l'article L226-1 du code pénal par un an d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

<sup>1</sup> N° Vert : appel gratuit depuis un poste fixe en France Métropolitaine

## CONVENTION DE FONCTIONNEMENT AVEC L'AGENCE CACF DIRECT

### Niveau 2 :

Mode : appel téléphonique suivi d'une confirmation écrite (courrier client ou retour de contrat signé).

Exécution : immédiate sur autorisation expresse et orale du client (conversation enregistrée).

Toutefois si CACF DIRECT n'a pas reçu de confirmation écrite dans un délai maximum d'un mois, il se réserve la possibilité d'annuler l'opération.

- opposition des moyens de paiement,
- souscription de produits d'épargne (hors assurance vie et épargne financière),
- souscription de services,
- souscription de produits d'épargne financière (FCP, SICAV, Obligations,...),
- ouverture de compte titres et PEA,
- ouverture de compte chèques,
- transfert du/des compte(s) du client dans une agence de proximité.

### Niveau 3

Mode : appel téléphonique suivi d'une confirmation écrite du client.

Exécution : à réception de la confirmation écrite ou des justificatifs demandés (l'opération est alors comptabilisée avec la date du jour de réception de l'écrit).

- débloqué de crédits,
- remboursement par anticipation de crédits,
- chèque de banque,
- virements interbancaires,
- clôture de comptes, de produits ou de services,
- modification d'intitulé de compte (changement d'état civil),
- changement d'adresse.

### Niveau 4

Mode : appel téléphonique et envoi des contrats.

Exécution : à réception des contrats signés et/ou des justificatifs demandés (l'opération est alors comptabilisée avec la date du jour de réception de l'écrit).

- souscription de crédits à la consommation et/ou immobilier : à réception des documents justificatifs,
- service après vente en matière de crédits (avenants),
- souscription et opérations sur produits d'assurance vie (sous réserve d'authentification des signatures),
- enregistrement de procuration et révocation de procuration (sous réserve d'authentification des signatures).

### Remarques :

- Les ouvertures de comptes courants pour les professionnels, ainsi que dans certains cas pour les ouvertures de comptes chèques aux particuliers, ne peuvent être effectuées qu'au sein de l'une des agences du Crédit Agricole Centre France.

- Par ailleurs, aucun ordre de bourse ne pourra être réalisé à partir d'un FAX.

#### *2-2 Confirmation écrite*

Dans le cadre de la présente charte, la confirmation écrite sera constituée de tout écrit ou contrat signé par le client et rappelant le contenu de l'ordre téléphonique et sa date. Les parties conviennent que la transmission de la confirmation écrite se fera par courrier postal.

Concernant les ordres écrits, le Crédit Agricole Centre France et le client reconnaissent au fax, aux mails une valeur probante comparable à celle du courrier postal.

### 3- FONCTIONNEMENT DE L'AGENCE

#### *3-1 Mise à disposition des moyens de paiement*

L'agence CACF DIRECT expédie gratuitement les moyens de paiement commandés par le client (carte ou chéquier).

#### *3-2 Remise de chèques*

Le client peut envoyer par voie postale ses remises de chèques à l'agence CACF DIRECT en utilisant les bordereaux de remise mis à sa disposition. Le client peut également se rendre dans l'agence Crédit Agricole la plus proche pour y remettre ses chèques. Il est nécessaire à ce moment là d'utiliser des bordereaux de remises de chèques déplacés.

#### *3-3 Dépôt d'espèces*

Le client doit se rendre dans l'agence Crédit Agricole la plus proche pour y déposer ses espèces accompagnées d'un bordereau de remise déplacé. Pour pouvoir réaliser l'opération, le client devra être en possession de sa pièce d'identité et d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB).

## **CONVENTION DE FONCTIONNEMENT AVEC L'AGENCE CACF DIRECT**

### **4- SPECIFICITES LIEES A LA SOUSCRIPTION A DISTANCE**

Dans la mesure où les échanges se font entièrement à distance, le cadre juridique de la vente à distance s'applique. Ainsi le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à partir de la souscription d'un produit d'épargne, de crédit à la consommation ou d'assurance dommages. Dans le cadre de l'assurance vie le délai de rétractation est de 30 jours. Les contrats peuvent cependant recevoir un commencement d'exécution avant l'arrivée du terme du délai de 14 jours sur demande expresse du client.

Cette charte est susceptible d'évoluer en fonction des changements de réglementations et de mode de fonctionnement.