

Contrat Porteur  
Gold MasterCard  
World Elite MasterCard

En vigueur au 1er juillet 2023

*Personne physique*

# Sommaire

Article 1.	Définitions	5
Article 2.	Délivrance de la Carte	5
Article 3.	Objet de la Carte	5
Article 4.	Données de sécurité personnalisées ou code confidentiel	6
Article 5.	Forme du consentement et irrévocabilité	6
Article 6.	Modalités d'utilisation de la Carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets	7
Article 7.	Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez les accepteurs CB	7
Article 8.	Réception et exécution de l'ordre de paiement conformément à l'article L.133-9 du Code monétaire et financier	9
Article 9.	Responsabilité de Swiss Life Banque Privée	9
Article 10.	Recevabilité des demandes d'oppositions et de blocage	9
Article 11.	Responsabilité du Titulaire de la Carte et de Swiss Life Banque Privée	10
Article 12.	Responsabilité du ou des titulaire(s) du Compte	10
Article 13.	Durée du contrat et résiliation	11
Article 14.	Durée de la validité de la Carte renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte	11
Article 15.	Contestations	11
Article 16.	Réclamations	12
Article 17.	Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées	12
Article 18.	Protection des données personnelles	12
Article 19.	Conditions financières	14
Article 20.	Sanctions	14
Article 21.	Modifications des conditions du contrat	14
Article 22.	Médiation	14

## Article 1 : Définitions

**Accepteur** : un commerçant, tout prestataire de services, toute personne exerçant une profession libérale, susceptible d'utiliser une carte d'un schéma de carte de paiement CB proposé par Swiss Life Banque Privée, et d'une manière générale, tout professionnel vendant ou louant des biens ou des prestations de services.

**DAB/GAB** : appareils de distribution automatique de billets

**Equipements Electroniques** : TPE, automates et DAB/GAB

**Emetteur** : le prestataire de services de paiement qui délivre la Carte au Titulaire de la Carte

**Carte** : la carte de paiement délivrée conformément au présent contrat

**Schéma de cartes de paiement** : un schéma de cartes de paiement tel que défini à l'article 2 du Règlement UE n° 2015/751 du 29 avril 2015.

**TPE** : Terminaux de Paiement Electroniques

## Article 2 : Délivrance de la carte

La Carte (ci-après « la Carte ») est délivrée par l'établissement (ci-après « Swiss Life Banque Privée »), dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou de leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande. Swiss Life Banque Privée peut refuser de délivrer la Carte sans en délivrer de motif. Swiss Life Banque Privée 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 le cadre du Schéma de cartes de paiement (système de cartes de paiement) affichant la marque « CB ».

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 TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les « Equipements Electroniques ») de quelque manière que ce soit.

## Article 3 : Objet de la carte

3.1. La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du Titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces auprès des appareils de distribution automatique de billets (ci-après « DAB/GAB ») ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la marque « CB » et pour ce dernier type de retrait dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après « Accepteurs »), équipés de Terminaux de Paiement Electroniques (ci-après « TPE ») ou Automates (ci-après dénommés collectivement « Equipements Electroniques ») affichant la marque « CB » ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants et prestataires de services équipés d'automates et affichant la marque « CB » ;
- régler des dons ou des cotisations à toute Entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir et susceptible d'utiliser le schéma de cartes de paiement affichant la marque « CB » ;
- régler à distance des achats de biens ou des prestations de services à des Accepteurs affichant la marque « CB » ;
- transférer des fonds vers un établissement dûment habilité à recevoir de tels fonds sous la condition que la marque « CB » figure également au point de vente ou sur le site dudit établissement ;
- charger ou recharger un Porte-Monnaie Electronique Interbancaire autorisé (ci-après « PMEI »).

3.2. La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Swiss Life Banque Privée, émetteur de la Carte, et régis par des dispositions spécifiques.

3.3. 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.

## Article 4 : Données de sécurité personnalisées ou code confidentiel

### 4.1. Code confidentiel

Des données de sécurité personnalisées sont mises à disposition du Titulaire de la Carte, sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par Swiss Life Banque Privée, 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 du dispositif de sécurité personnalisé. 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, ou sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser les données de sécurités personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code lui est indispensable aux fins d'authentification dans l'utilisation d'Equipements Electroniques affichant la marque « CB » et de tout terminal à distance, (par exemple, lecteur sécurisé connecté à un ordinateur) conçus de façon à ce qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces Equipements Electroniques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture.

Lorsque le Titulaire de la Carte utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le Schéma de carte de paiement CB en vérifiant la présence de la marque « CB » et l'utiliser exclusivement pour les finalités visées à l'article 3. Il doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité du dispositif de sécurité personnalisé qui, outre le code confidentiel, peut être un terminal à distance dont il a la garde.

### 4.2. Dispositif de sécurité des paiements à distance respectant le protocole 3D Secure

L'utilisation d'un dispositif de sécurité personnalisé autre que le code confidentiel peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement sur un site de vente par Internet « Mastercard secure code ».

Pour que le Titulaire de la Carte effectue un paiement sur Internet, celui-ci doit saisir en plus de son numéro de carte et du cryptogramme visuel, un code qui lui sera envoyé par SMS par Swiss Life Banque Privée sur son téléphone mobile (ci-après le « Code de Sécurité »), dont le numéro aura été communiqué préalablement par le Titulaire de la Carte.

Le Code de Sécurité est à usage unique et ne peut être utilisé que pendant une durée limitée.

Le Titulaire de la Carte doit utiliser le Code de Sécurité chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par le site de vente par Internet. Le nombre d'essais successifs de composition du Code de Sécurité est de trois. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'annulation de la transaction en cours sur le site de vente sur lequel le Titulaire de la Carte a entré le Code de Sécurité.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité du Code de Sécurité. Il doit notamment le tenir secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

En cas de non-réception du code de sécurité ou après trois saisies incorrectes de ce dernier, le paiement sera bloqué et la commande ne pourra pas être validée.

Dans ce cas, le Titulaire de la Carte devra contacter le Service Caisse et Moyens de Paiement de Swiss Life Banque Privée au 01 53 29 14 14 ou son interlocuteur habituel.

## Article 5 : Forme du consentement et irrévocabilité

5.1. Les Parties (le Titulaire de la Carte et Swiss Life Banque Privée) conviennent que le Titulaire de la Carte portant la marque « CB » donne son consentement pour réaliser une opération de paiement gouvernée par les règles du Système « CB » avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque « CB » ;
- par l'introduction de la carte portant la marque « CB » dans un Equipement Electronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code ;
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de sa carte portant la marque « CB », le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé « CB » ;
- par la présentation et le maintien de la carte portant la marque « CB » devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ».

Les Parties conviennent que le Titulaire de la Carte portant la marque « CB » peut utiliser sa carte pour une série d'opérations de paiement ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés » par des Accepteurs « CB » pour des achats de biens et/ou de services.

Le Titulaire de la Carte portant la marque « CB » donne son consentement à la série d'opérations par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la carte portant la marque « CB » lors de la première opération et le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé CB.

5.2. L'opération de paiement est autorisée dès lors que le Titulaire de la Carte portant la marque « CB » a donné son consentement sous l'une des formes définies au 5.1.

Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable. Toutefois, pour les paiements récurrents, le Titulaire de la Carte portant la marque « CB » peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

En outre, le Titulaire de la carte portant la marque « CB » peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation de l'Accepteur « CB ».

## Article 6 : Modalités d'utilisation de la Carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets

6.1. Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Swiss Life Banque Privée dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

6.2. 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 de compte visé à l'article 7.

6.3. Le Titulaire de la 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 et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

## Article 7 : Modalités d'utilisation de la Carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services chez des Accepteurs « CB »

7.1. La carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisée que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs « CB ».

Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Swiss Life Banque Privée (dans les conditions tarifaires particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte).

7.2. En cas de demande de renseignement

Lorsqu'il accepte de répondre à une demande de renseignement d'un commerçant Accepteur « CB », le Titulaire de carte suit les conditions d'autorisation et de mise en œuvre de la demande de renseignement qui lui sont indiquées au préalable par le commerçant Accepteur « CB ».

7.3. Paiement « Sans Contact »

Swiss Life Banque Privée met à disposition du Titulaire, une carte CB disposant de la technologie dite « sans contact » dont les conditions de fonctionnement sont régies par le présent Contrat Porteur CB.

Ce dispositif de « sans contact » est activé par défaut lors de la commande de la Carte. Le paiement « sans contact » peut être désactivé sur demande express du Titulaire de la Carte lors de la signature du Contrat Porteur CB. La technologie « sans contact » permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux Equipements Electroniques des Accepteurs « CB » équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la carte « CB », sans frappe du code confidentiel. Le Titulaire de la Carte « CB » donne son consentement pour réaliser une opération de paiement par la présentation et le maintien de la carte « CB » devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact » aux Equipements Electroniques placés auprès des caisses de l'Accepteur « CB », sans frappe du code confidentiel.

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte « CB » a donné son consentement sous cette forme.

L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par l'Equipement Electronique situé chez l'Accepteur « CB ».

A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est limité à 50 euros et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » est limité à 100 euros.

En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Titulaire de la Carte portant la marque « CB » pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

En cas d'utilisation sur un Automate de paiement offrant uniquement une possibilité d'acceptation en paiement en mode « sans contact », le Titulaire de la Carte portant la marque « CB » est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas il devra faire :

- un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate ou
- un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par Swiss Life Banque Privée sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la carte « CB » au vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

En cas de contestation écrite du Titulaire de la Carte « CB », contestant de bonne foi, avoir donné un tel ordre de paiement, l'opération est remboursée par Swiss Life Banque Privée.

Cette contestation doit avoir été déposée dans le délai visé à l'article 15.

Swiss Life Banque Privée reste étrangère à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte portant la marque « CB » et l'Accepteur « CB ».

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte « CB » et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte « CB » d'honorer les règlements par Carte « CB ».

7.4. Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs « CB ». Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code confidentiel et sous certaines conditions une demande d'autorisation.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque de Carte sur l'Équipement Electronique. Si le Titulaire de la Carte n'est pas d'accord avec ce choix, il peut demander à l'Accepteur l'utilisation d'une autre marque ou d'une autre application de paiement qui est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

7.5. La restitution d'un bien ou d'un service réglé par Carte « CB » ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur « CB » que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le Titulaire de la Carte et l'Accepteur « CB », ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même Carte « CB » que celle utilisée pour l'opération initiale.

7.6. Les opérations de paiement reçues par Swiss Life Banque Privée sont automatiquement débitées au compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Swiss Life Banque Privée dans les conditions tarifaires ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, Swiss Life Banque Privée a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du retrait de la Carte par Swiss Life Banque Privée.

De même, Swiss Life Banque Privée a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par Swiss Life Banque Privée.

Pour les ordres de paiement initiés à distance, le Titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Swiss Life Banque Privée.

#### 7.7. Débit différé

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par la Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

7.8. Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur un relevé de compte envoyé une fois par mois sur un support papier ou à la demande, du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte ou remis, au titulaire du compte sur lequel fonctionne la carte. Il peut être également consulté par voie électronique sous un délai de trois mois.

Il appartient au titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé de compte.

#### 7.9. Transfert de fonds au bénéfice d'un Récepteur « CB »

La Carte portant la marque « CB » permet dans le Système « CB » de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'un récepteur dûment habilité pour ce faire et adhérent au Système « CB » d'acceptation à distance ou de proximité en réception de fonds sécurisé affichant la marque « CB » (ci-après Récepteur « CB »).

Les transferts de fonds par Carte « CB » sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs « CB ». Les ordres de transferts de fonds reçus par Swiss Life Banque Privée sont automatiquement débités au compte sur lequel fonctionne la carte portant la marque « CB » selon les dispositions convenues entre le Titulaire de celui-ci et Swiss Life Banque Privée.

Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, Swiss Life Banque Privée a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des fonds transférés en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte « CB », d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie,...), de clôture du compte ou du retrait de la Carte « CB » par Swiss Life Banque Privée.



Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des transferts de fonds par Carte « CB » passés au débit du compte figure sur un relevé de compte.

Swiss Life Banque Privée reste étrangère à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de transfert de fonds, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte « CB » et le Récepteur « CB ». L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la Carte « CB » et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte « CB », d'honorer les transferts de fonds.

Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur « CB » que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte « CB » que celle utilisée pour l'opération initiale.

## Article 8 : Réception et exécution de l'ordre de paiement conformément à l'article L.133-9 du code monétaire et financier

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, Swiss Life Banque Privée informe le Titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par Swiss Life Banque Privée au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace économique européen, Swiss Life Banque Privée dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

En ce qui concerne les retraits, Swiss Life Banque Privée 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 9 : Responsabilité de Swiss Life Banque Privée

9.1. Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Swiss Life Banque Privée 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 Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des données de Sécurité personnalisées.

Swiss Life Banque Privée peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

9.2. Swiss Life Banque Privée est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du Système « CB » sur lequel Swiss Life Banque Privée a un contrôle direct.

Toutefois, Swiss Life Banque Privée n'est pas tenue pour responsable d'une perte due à une déficience technique du Système « CB », si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur l'Equipement Electronique ou d'une autre manière visible.

La responsabilité de Swiss Life Banque Privée pour exécution erronée de l'opération est limitée au montant principal débité au compte ainsi qu'aux intérêts sur ce montant au taux légal.

Lorsque le Titulaire de la Carte « CB » a contribué à la faute, la responsabilité de Swiss Life Banque Privée est réduite à due concurrence.

## Article 10 : Recevabilité des demandes d'opposition ou de blocage

Pour l'exécution du présent contrat, l'information ci-dessous visée « de blocage » peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

10.1. 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 du compte doit en informer sans tarder Swiss Life Banque Privée aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

10.2. Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- à Swiss Life Banque Privée pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, courrier, courriel, Internet, etc, ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- ou d'une façon générale au Centre d'Opposition ouvert 7 jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants au 03 88 39 85 78 ou au 0 892 705 705, depuis la France (0,15 € TTC/min) ou le +33 3 88 39 85 71 depuis l'étranger (appel non surtaxé, coût selon opérateur).

10.3. Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par Swiss Life Banque Privée 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.

**10.4.** Les circonstances du vol, de la perte, du détournement ou 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. 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 Swiss Life Banque Privée.

**10.5.** Swiss Life Banque Privée ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) par téléphone, courrier, courriel, etc. qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**10.6.** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Swiss Life Banque Privée peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionnera la Carte autorise Swiss Life Banque Privée à utiliser les informations qu'il aura communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

## Article 11 : Responsabilité du Titulaire de la Carte et de Swiss Life Banque Privée

### 11.1. Principe

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 3.

Il assume, comme indiqué à l'article 10.2, 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 10.

### 11.2. 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 :

- lorsque la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;
- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Emetteur ou d'une entité vers laquelle l'Emetteur a externalisé ses activités.

Cependant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace économique européen et de Saint Pierre et Miquelon, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 euros même en cas d'opérations de paiement effectué sans utilisation des données de sécurité personnalisées.

Les 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 Swiss Life Banque Privée.

### 11.3. Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage).

Elles sont également à la charge de Swiss Life Banque Privée, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

### 11.4. Exceptions

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

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 4 et 10.1 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

## Article 12 : 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 du dispositif de sécurité personnalisé, notamment le code confidentiel et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à Swiss Life Banque Privée ;
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Swiss Life Banque Privée par le ou l'un des titulaire(s) 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 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 intéressés.

### Article 13 : Durée du contrat et résiliation

13.1. Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

13.2. Il peut être résilié à tout moment par écrit en recommandé avec accusé de réception par le Titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou par Swiss Life Banque Privée. La résiliation par le Titulaire de la Carte prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à Swiss Life Banque Privée.

La résiliation par Swiss Life Banque Privée prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification, en recommandé, au Titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 12.

13.3. 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.

13.4. A compter de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et Swiss Life Banque Privée peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

### Article 14 : Durée de validité de la Carte renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte

14.1. 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, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

14.2. 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 13.

14.3. L'Emetteur prend contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

14.4. Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, Swiss Life Banque Privée 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 et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

14.5. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte par courrier recommandé.

14.6. Dans ces cas, Swiss Life Banque Privée peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur tel que défini à l'article 2 ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

14.7. 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'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) carte(s).

### Article 15 : Contestations

15.1. Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération auprès de Swiss Life Banque Privée, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération, est fixé à 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace économique européen et hors de Saint-Pierre-et-Miquelon.

**15.2.** Le Titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée et effectuée au sein de l'Espace économique européen si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, Swiss Life Banque Privée peut demander au Titulaire de la Carte de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte. Swiss Life Banque Privée dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

**15.3.** Les parties (Swiss Life Banque Privée 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, Swiss Life Banque Privée peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## Article 16 : Réclamations

En cas de réclamation formulée par le Titulaire de la Carte, Swiss Life Banque Privée dispose d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de ladite réclamation par le Titulaire de la Carte « CB », sauf en cas de situations exceptionnelles. Dans ce dernier cas, Swiss Life Banque Privée dispose d'un délai de 35 jours ouvrables pour répondre à la réclamation.

## Article 17 : Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées

### 17.1 Opération de paiement non autorisée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée 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 11.2 ;
- du montant de l'opération contestée 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 11.3, 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 l'opération contestée correspondant à des opérations mal exécutées.

Toutefois, l'Emetteur pourra contrepasser le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, 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. L'Emetteur ne rembourse pas le Titulaire de la Carte dans les délais prévus ci-dessus lorsque l'Emetteur a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte et à condition qu'il communique ses raisons par écrit à la Banque de France.

### 17.2 Opération de paiement mal exécutée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé du montant de l'opération mal exécutée si besoin et sans tarder.

Dans tous les cas énumérés ci-dessus le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu.

## Article 18 : Protection des données personnelles

**18.1.** En tant que responsable de traitement, Swiss Life Banque Privée traite des données personnelles qui concernent le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire 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 générées à partir de celles-ci,
- et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

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 paiement, 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 Swiss Life Banque Privée que constituent la prévention et la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice.

- De répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte, en vue de l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou de l'autorisation d'une opération de paiement, Swiss Life Banque Privée peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles qui concernent le Titulaire 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. Nécessaire à la bonne exécution du présent contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

**18.2.** 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 nécessaires au respect par l'Emetteur de ses obligations de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme sont conservées conformément aux prescriptions légales applicables (5 ans).

Les données relatives aux opérations de paiement 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.

**18.3.** Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, des données personnelles du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte pourront être communiquées aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sous-traitants de Swiss Life Banque Privée, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et aux Schémas de cartes de paiement CB.

**18.4.** Conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte peut, dans les conditions prévues au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 :

- demander à accéder aux données personnelles le concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données personnelles le concernant après son décès ;
- s'opposer au traitement de données personnelles le concernant réalisé aux fins de lutte contre la fraude et/ou de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa demande, sous réserve que Swiss Life Banque Privée n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des données personnelles le concernant ;
- demander à recevoir et/ou transmettre à un autre responsable du traitement les données personnelles le concernant nécessaires à l'exécution du présent contrat sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique.

L'intégralité des droits prévus au présent article peuvent être exercés par le Titulaire de la Carte en s'adressant à l'adresse suivante : Swiss Life Banque Privée – 7 Place Vendôme, 75001 PARIS.

Lorsque, après avoir contacté Swiss Life Banque Privée, le Titulaire de la Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour toute question en lien avec la protection des données personnelles, le Titulaire de la Carte peut contacter le Délégué à la protection des données désigné par Swiss Life Banque Privée par courriel : [DPO@swisslifebanque.fr](mailto:DPO@swisslifebanque.fr).

La politique de protection des données à caractère personnel de Swiss Life Banque Privée est mise à disposition sur le site internet : [banqueprivée.swisslife.fr](http://banqueprivée.swisslife.fr)

**18.5.** Fichier central de retrait de cartes bancaires géré par la Banque de France (BDF)

Une inscription au Fichier central des retraits de 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 Swiss Life Banque Privée au(x) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne ladite carte.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un membre ou Entité de Groupe 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 Swiss Life Banque Privée décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de Carte, 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 Swiss Life Banque Privée 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 Swiss Life Banque Privée ;

- 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) sa/leur radiation.

Le(s) Titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte portant la marque « CB » peut/peuvent demander à tout moment à Swiss Life Banque Privée 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 portant la marque « CB » peut/peuvent, par ailleurs, demander à Swiss Life Banque Privée de lui/leur faire connaître si une décision de retrait prise à son/leur encontre par Swiss Life Banque Privée 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 central de retrait de cartes bancaires CB en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle en cours de validité portant sa/leur photographie dans une unité du réseau de la BDF ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM (Institut d'Emission des Départements d'Outre-Mer) ou de l'IEOM (Institut d'Emission d'Outre-Mer).

La liste des unités du réseau de la BDF est diffusée sur son site Internet ; ou en adressant à la BDF une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité, 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 Swiss Life Banque Privée.

## Article 19 : Conditions financières

*19.1.* La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Cette cotisation est prélevée sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 13.2. Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 13. La 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 13.

*19.2.* Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Swiss Life Banque Privée dans les Conditions Tarifaires Particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

## Article 20 : 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 13 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 21 : Modifications des conditions du contrat

Swiss Life Banque Privée se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, aux Conditions Générales applicables aux particuliers, dans les Conditions Tarifaires Particulières, 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 Swiss Life Banque Privée 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 avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

## Article 22 : Médiation

Dans le cas d'un litige entre le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte et Swiss Life Banque Privée découlant du présent contrat, un service de médiation, dont les coordonnées figurent aux Conditions Générales du Compte de dépôt, est à disposition du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte qui peut le saisir en se conformant aux règles figurant dans ce même document.



SwissLife Banque Privée  
Siège social :  
7, place Vendôme  
75001 Paris  
SA au capital social  
de 37 902 080 €  
382 490 001 RCS Paris  
Code d'établissement bancaire  
N° 11 238 Q  
Code APE 6419Z  
TVA intracommunautaire : FR76382490001  
N° ORIAS : 08040222

**banqueprivee.swisslife.fr**