



CAISSE D'EPARGNE
PROVENCE-ALPES-CORSE

Place Estrangin-Pastré - BP. 108 - 13254 Marseille Cedex 6 - Tél. 04.91.57.66.00

DIRECT ECUREUIL (BANQUE@DOMICILE) :
Authentification Renforcée
Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes conditions générales d'utilisation du "service" constituent un des éléments contractuels de votre convention Direct Ecoreuil, qui est à disposition dans votre agence ou sur le site www.caisse-epargne.fr de votre Caisse d'Epargne et qui font partie intégrante de votre convention compte de dépôt. En cas de souscription au "service" vous acceptez les présentes conditions générales d'utilisation du "service" sans préjudice des dispositions contractuelles du service Direct Ecoreuil.

1. Le service Authentification Renforcée

1.1. Description du service Authentification Renforcée

Le service Authentification Renforcée, ci-après dénommé « le service », est un service de la Caisse d'Epargne de renforcement de la sécurité qui permet aux clients qui ont souscrit au « service » d'accéder à certaines fonctionnalités Direct Ecoreuil sur Internet protégées par un système d'Authentification Renforcée.

Il est réservé aux clients de la Caisse d'Epargne titulaires d'un compte de dépôt et d'un contrat de Banque à distance « Direct Ecoreuil ».

Dans le cadre du « service », la Caisse d'Epargne envoie un code confidentiel par SMS vers le numéro de téléphone mobile de l'abonné au « service ». Ce code confidentiel doit être saisi par l'abonné au « service » afin de réaliser les opérations liées à la fonctionnalité de virement.

L'utilisation du code confidentiel est d'usage unique, aléatoire et temporairement limité dans le temps lors de la session Web sur Direct Ecoreuil Internet. Ce code confidentiel propre à l'Authentification Renforcée est distinct et complémentaire du code confidentiel qui est demandé aux abonnés à Direct Ecoreuil Internet.

1.2. Description des fonctionnalités Direct Ecoreuil sur Internet protégées par un système d'Authentification Renforcée

Les fonctionnalités Direct Ecoreuil sur Internet protégées par un système d'Authentification Renforcée au titre du « service » sont fixées comme suit :

- La création de RIB en vue d'enregistrer un nouveau compte externe parmi ceux déjà inscrits par l'abonné à Direct Ecoreuil sur Internet,

- La réalisation de virement sur RIB (les étapes de création du RIB et l'exécution du virement sont toutes les deux gérées en ligne), ce qui permet de réaliser un virement vers le compte externe d'un bénéficiaire non enregistré au préalable dans l'abonnement à Direct Ecoreuil sur Internet.

1.3. Transmission du code confidentiel

La Caisse d'Epargne ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du SMS transmis due à :

- un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du client (ordinateur ou téléphone défaillant) et ce, quelle que soit la cause de l'anomalie d'acheminement,

- une erreur de manipulation du fait du client (numéro de téléphone erroné, mémoire du téléphone portable...), ou,

- un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau...).

Pour recevoir le message SMS contenant le code confidentiel, vous devez respecter la zone de couverture de votre opérateur téléphonique.

En cas de non-respect de ces conditions, la Caisse d'Epargne ne peut être tenue responsable des incidents de réception des messages SMS.

Dans le cas de réception de messages, nous attirons votre attention sur le fait que les informations qui circulent sur les réseaux de communication ne sont pas cryptées et que le bon acheminement, la confidentialité ou l'intégrité de ces informations ne peuvent être garantis.

Il vous appartient de prendre toutes les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur votre téléphone portable ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après saisie d'un mot de passe, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés. En tout état de cause, vous demeurez seul responsable :

- de votre choix d'opérateur de téléphonie,

- des paramètres de votre téléphone mobile,

- des précautions qui vous incombent de préserver la confidentialité des accès à votre téléphone mobile.

Les communications par voie électronique pouvant être porteuses de virus informatiques au travers des programmes téléchargés, il vous appartient de choisir la/les solution(s) de protection qui vous semblera(ont) la/les plus appropriée(s). Vous vous engagez à prévenir, sans délai, la Caisse d'Epargne de tout évènement rendant impossible l'accès au « service » (notamment changement d'opérateur, perte ou vol de votre téléphone mobile, changement de numéro de téléphone, etc.).

En cas de défaut d'information de votre Caisse d'Epargne, vous ne pourrez présenter aucune réclamation de quelque nature que ce soit liée à cet incident.

1.4. Souscription au service Authentification Renforcée – Modalités

Le service Authentification Renforcée peut être souscrit dans une agence de la Caisse d'Epargne.

Toute souscription au service Authentification Renforcée est subordonnée à la détection ou à l'ouverture par vous ou par votre représentant légal, d'un compte de dépôt dans les livres de la Caisse d'Epargne.

En cas de compte joint, chaque co-titulaire du compte peut utiliser le service. Dans ce cas, chaque co-titulaire doit souscrire individuellement au service d'Authentification Renforcée.

S'agissant d'un client mineur, la souscription à ce service devra être effectuée par son(ses) représentant(s) légal(aux).

1.5. Tarification du service Authentification Renforcée

La souscription au service d'Authentification Renforcée est gratuite.

1.6. Durée. Résiliation. Modification du service

Le service Authentification Renforcée est conclu pour une durée indéterminée. Le contrat prend effet à l'acceptation en ligne des conditions générales d'utilisation du « service » ou à la signature en agence des conditions générales de vente.

La Caisse d'Epargne se réserve le droit de modifier les modalités du service après en avoir préalablement informé le client. La modification aura lieu sans préavis si elle est rendue nécessaire, notamment, par de nouvelles obligations de nature légale, la mise en place de solutions techniques nouvelles afin de renforcer la sécurité du service.

Vous pouvez modifier à votre convenance les modalités d'adressage du code confidentiel par SMS via votre agence.

La Caisse d'Epargne prendra en compte ces modifications et vous fera parvenir une confirmation par écrit (envoi de courrier électronique ou papier).

Par ailleurs, le service peut être résilié à votre initiative par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'agence qui gère le compte. La résiliation peut avoir lieu à tout moment et prend effet le mois suivant la date de réception de la demande de résiliation ou de l'envoi par la Caisse d'Epargne de l'avis vous annonçant la suspension du service.

2- Loi Informatique et Libertés

Les données à caractère personnel concernant le titulaire ainsi recueillies sont obligatoires. Votre refus de communiquer à la Caisse d'Epargne tout ou partie de ces données peut entraîner le rejet de la demande d'ouverture de compte.

Ces données sont principalement utilisées par la Caisse d'Epargne pour les finalités suivantes : la conclusion et l'exécution de la présente convention, la tenue et la gestion de votre compte, la prospection et l'animation commerciale, les études statistiques, l'octroi de crédit, l'évaluation, la gestion et la consolidation du risque au sein du réseau des Caisses d'Epargne, afin de remplir les obligations légales ou réglementaires, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, la lutte contre le blanchiment d'argent.

Elles sont destinées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, à la Caisse d'Epargne responsable du traitement. Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Vous avez la possibilité de vous opposer, sans frais, à ce que les données vous concernant soient utilisées à des fins de prospection commerciale par la Caisse d'Epargne ainsi que par BPCE, ses filiales directes et indirectes ou par ses partenaires commerciaux.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès de la Caisse d'Epargne – Service Relation Clientèle qui gère votre compte.

Les données à caractère personnel (informations nominatives) que vous nous avez transmises conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne.

Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union Européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place.

Vous pourrez en prendre connaissance en consultant la notice d'information accessible sur le site Internet de la Fédération Bancaire Française : www.fbf.fr.

Ces informations nominatives peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme. Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds, certaines de vos données nominatives doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

3 - La loi et la langue applicable

La loi applicable à la présente est la loi française.

La langue utilisée tant dans les relations précontractuelles que contractuelles est le français.

Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

La présente convention conservera ses pleins et entiers effets quelles que soient les modifications qui pourra subir la structure et la personnalité juridique de la caisse d'épargne, notamment en cas de fusion, absorption ou scission, qu'il y ait ou non création d'une personne morale nouvelle.

4 - Un droit de rétractation

En application de l'article L 121-20-12 du code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Sur votre accord exprès le service pourra être mis à disposition avant l'arrivée du terme du délai de rétractation, cette mise à disposition n'interrompt pas le délai de rétractation qui continue à courir.

Vous pouvez exercer ce droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, cependant vous êtes susceptible de vous voir tenu au paiement proportionnel du service qui vous a été effectivement fourni en cas de mise à disposition immédiate.

Vous devez faire connaître votre volonté de vous rétracter au moyen du bordereau mis à votre disposition à nous retourner par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : **Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse - Place Estrangin Pastré – BP 108 – 13254 Marseille Cedex 06.**

5- Fond de garantie

En application des articles L 312-4 à L 312-16 du Code Monétaire et Financier, les dépôts espèces et autres fonds remboursables sont couverts à hauteur de 70.000 euros par le Fonds de Garantie des dépôts institué par les pouvoirs publics.

Une note d'information sur ce mécanisme de garantie est disponible sur demande auprès de la Caisse d'Epargne. Pour tout renseignement complémentaire, au titre de titulaire de compte de dépôt à vue, vous pouvez vous adresser au : **Fond de garantie des dépôts - 4, rue Halévy - 75009 Paris.**

6 - Réclamation et Médiation

Toute demande d'information ou réclamation relative aux produits et services bancaires proposés à la clientèle est à formuler auprès de l'agence de la Caisse d'Epargne qui gère le compte.

Si une réponse satisfaisante ne peut être apportée par l'agence, le client ou l'agence concernée peut transmettre la réclamation ou la demande au "Service Consommateurs - relation Clientèle" de votre Caisse d'Epargne :

- par courrier,

- par Internet : le formulaire de contact est à votre disposition en utilisant le chemin suivant –

www.caisse-epargne.fr rubrique Contact – Votre Caisse d'Epargne,

- par téléphone au 09 69 36 27 38 (appel non surtaxé).

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le «Service Consommateurs – relations Clientèle» de votre Caisse d'Epargne, vous pouvez saisir, par écrit : **Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse - BP 5508 - 83097 TOULON Cedex** sans préjudice des autres voies d'actions légales dont vous disposez.

Les médiateurs n'interviennent que dans les conflits postérieurs à la contractualisation de la relation commerciale. Leur champ d'action exclut :

--les litiges relatifs à la politique commerciale de la Caisse d'Epargne (par exemple : politique

tarifaire, taux d'intérêt sur crédit, décision de refus de crédit...),

--les litiges résultant des performances de produits liés aux évolutions générales des marchés,

--les litiges relevant de l'application du droit des assurances ;

--les litiges relatifs aux services non bancaires ou non financiers (tels que les services à la personne).

Les médiateurs, indépendants, statuent dans les deux mois de leur saisine. La procédure de médiation est gratuite, elle suspend les délais de prescription (article 2238 du code civil).