

# ***CARTE DE RETRAIT NOMADE***

## ***Conditions Générales d'utilisation***



## CARTE DE RETRAIT NOMADE

### Conditions générales d'utilisation

#### 1 - Objet de la carte

La "Carte NOMADE", ci-après la Carte permet d'accéder exclusivement à des comptes d'épargne du titulaire, à l'exception du PEL.

Elle peut également permettre d'avoir accès à d'autres services offerts par la Caisse d'Epargne, régis par les conditions particulières.

#### 1.1 - Retraits d'espèces

La carte permet à son titulaire de retirer des espèces :

- en France, en monnaie nationale, auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") du Réseau des Caisses d'Epargne et/ou affichant le logo Caisse d'Epargne.
- dans certains pays étrangers, en monnaie nationale, auprès des DAB/GAB affichant le sigle des Caisses d'Epargne européennes (EUFISERV).

Ces retraits sont possibles dans les limites fixées et notifiées par la Caisse d'Epargne dans les conditions particulières.

#### 1.2 - Autres opérations possibles

La « Carte » permet également d'effectuer, par l'intermédiaire de certains automates du Réseau des Caisses d'Epargne reliés informatiquement à la Caisse d'Epargne qui gère le compte d'épargne d'autres opérations précisées aux conditions particulières, sous réserve de la réglementation de ces comptes d'épargne.

La Carte permet également au Titulaire, par l'intermédiaire de certains guichets automatiques de sa Caisse d'Epargne :

- d'effectuer des dépôts de chèques et d'espèces sur son « compte » ou sur ses autres comptes d'épargne. Les sommes sont portées au crédit de son « compte » sous réserve de vérification par la Caisse d'Epargne.
- d'effectuer des virements entre ses comptes ouverts à la Caisse d'Epargne,
- de consulter le solde de ses comptes.

#### 2 - Délivrance de la carte

La Carte est délivrée par la Caisse d'Epargne, dont elle reste la propriété, à ses clients titulaires d'un compte d'épargne et éligibles à la Carte, et sous réserve d'acceptation de la demande par la Caisse d'Epargne.

Les mineurs, à compter de l'âge de 12 ans révolus, sont éligibles à la carte Nomade exclusivement sur le Livret A et le Livret Jeune dans les conditions précisées aux conditions générales respectivement du livret A et du Livret Jeune.

La Carte est rigoureusement personnelle, **son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès sa réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité à l'objet défini à l'article 1.** La Caisse d'Epargne interdit au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou autocollants, ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de sa signature.

#### 3 – "Dispositif de sécurité personnalisé" - Code confidentiel

Un "dispositif de sécurité personnalisé" est mis à la disposition du Titulaire de la Carte, notamment sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par la Caisse d'Epargne, personnellement et uniquement à lui.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation des appareils automatiques (DAB/GAB), 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 appareils

automatiques. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la carte provoque l'invalidation de sa carte ou sa capture par l'appareil.

#### **Obligations sécuritaires du titulaire de la Carte**

Le Titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du code confidentiel. Il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

#### **4 – Activation de la Carte**

Afin de renforcer la sécurité des nouvelles cartes bancaires et de limiter les risques de fraude, les cartes bancaires doivent désormais être activées lors de leur première utilisation en effectuant un retrait d'espèces sur un DAB/GAB en France. A défaut d'avoir activé sa carte, le Titulaire ne pourra pas l'utiliser pour la première fois pour réaliser un retrait à l'étranger aux conditions fixées à l'article 1.1.

#### **5 – Forme du consentement et irrévocabilité**

Le Titulaire de la Carte et la Caisse d'Epargne conviennent que le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait avant ou après la détermination de son montant :

- Dans les DAB GAB du réseau des Caisses d'Epargne:
  - par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB, en vérifiant la présence du logo Caisse d'Epargne figurant sur la Carte;
- Dans les DAB GAB du réseau EUFISERV:
  - par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un DAB/GAB, en vérifiant la présence de la marque EUFISERV figurant sur la Carte;

L'opération de retrait est autorisée si le Titulaire de la Carte a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus.

Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

#### **6 - Modalités d'utilisation de la Carte**

##### **6.1 - Pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB**

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.

Le Titulaire de la Carte sur lequel fonctionne la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte concerné d'une provision suffisante et disponible eu égard aux opérations en cours de dénouement et la maintenir jusqu'au débit correspondant.

**En aucun cas, l'utilisation de la Carte pour des retraits d'espèces ne doit avoir pour effet de rendre débiteur le solde du/des compte(s) d'épargne.**

##### **6.2 - Règlement des opérations effectuées à l'étranger**

Les opérations en monnaie nationale effectuées à l'étranger avec la Carte sont portées au débit du compte dans les mêmes conditions et suivant la même périodicité que pour les opérations effectuées en France.

Le taux de change, lorsqu'il s'applique, est celui en vigueur à la date de traitement l'opération de retrait par le réseau international concerné.

La conversion en euros est effectuée par le Centre du réseau International le jour du traitement de la transaction à ce centre selon ses conditions de change.

Le relevé de compte du titulaire sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes : montant de la transaction en devise d'origine, montant de la transaction convertie en euro, montant des commissions et taux de change appliqué.

Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par la Caisse d'Epargne dans les Conditions et Tarifs applicables aux Particuliers (ci-après « Conditions Tarifaires ») ou dans tout document approuvé par le Titulaire

de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

## 7 - Responsabilité de la Caisse d'Épargne

Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de retrait, il appartient à la Caisse d'Épargne 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 DAB/GAB, ou leur reproduction sur un support informatique, de l'utilisation de la Carte et d'un dispositif de sécurité personnalisé. La Caisse d'Épargne peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

La Caisse d'Épargne est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte dues à une déficience technique du système sur lequel la Caisse d'Épargne a un contrôle direct.

Toutefois, la Caisse d'Épargne n'est pas tenue pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système du réseau international figurant sur la Carte si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte par un message sur le DAB/GAB ou d'une autre manière visible.

La responsabilité de la Caisse d'Épargne pour l'exécution erronée de l'opération sera limitée au montant principal débité au compte de rattachement de la Carte ainsi qu'aux intérêts de ce montant calculé au taux d'intérêt légal en vigueur.

La responsabilité de la Caisse d'Épargne sera réduite lorsque le titulaire de la Carte aura contribué à la faute.

## 8 – Demandes d'opposition ou de blocage

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

**8.1 -** 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 informer **sans tarder** la Caisse d'Épargne aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

**8.2 -** Cette demande d'opposition ou de blocage doit être faite :

- dans toute agence de la Caisse d'Épargne émettrice de la Carte pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, courriel, Internet, télécopie ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- ou d'une façon générale, au Centre d'appel Caisse d'Épargne ouvert 24h/24h et 7 jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants :

- de la métropole ou des DOM, le n°09 69 36 39 39 (appel non surtaxé), ou s'il n'est pas accessible le 01 43 22 69 09, (appel non surtaxé)
- des TOM ou de l'étranger, le 33 9.69.36.39.39 (Appel non surtaxé)

**8.3 -** La demande d'opposition ou de blocage est immédiatement prise en compte.

La Caisse d'Épargne ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone, courriel, Internet, télécopie, qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou du compte, qu'il lui appartient de noter. A compter de cette demande de blocage, la Caisse d'Épargne conserve pendant 18 mois les éléments relatifs à celle-ci et les fournit sur demande du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pendant cette même durée.

**8.4 -** Les circonstances 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 font l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire de la Carte et/ou du compte, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte.

En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la Caisse d'Épargne.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, la Caisse d'Épargne peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

Des frais pour mise en opposition de la Carte peuvent être perçus par la Caisse d'Épargne. Toutefois dans le cas où la

Carte a été mise en opposition pour le motif d'utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, la Caisse d'Epargne rembourse au titulaire de la Carte (et/ou du compte) la totalité des frais bancaires qu'il a supportés.

## **9- Responsabilité du Titulaire de la Carte et de la Caisse d'Epargne**

**9.1 -** Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver tout dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1.

Il assume, comme indiqué ci-après 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 9.

### **9.2 - 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 150 euros.

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 la Caisse d'Epargne.

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

Elles sont également à la charge de la Caisse d'Epargne, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la carte.

## **9.4 - Exceptions**

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

- de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 8.1;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

## **10 - Responsabilité du titulaire du compte**

Le titulaire du compte, lorsqu'il n'est pas Titulaire de la Carte est solidairement et indivisiblement tenu des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et du (des) dispositif(s) de sécurité personnalisés(s) notamment du code confidentiel, et de son utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à la Caisse d'Epargne,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à la Caisse d'Epargne par le titulaire du compte, au moyen, d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé. Il appartient au titulaire du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il n'est 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 titulaire du compte fait son affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa décision.

## **11 - Durée du contrat et résiliation**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou par la Caisse d'Epargne.

A compter de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et la Caisse d'Epargne peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## **12 - Durée de validité de la Carte - Renouvellement, retrait et restitution de la Carte**

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.

A la date d'échéance de la Carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique du support sauf avis contraire exprimé par écrit par le Titulaire de la Carte et/ou du compte au moins deux mois avant cette date.

Outre les cas de blocage résultant de la gestion du(des) compte(s) d'épargne sur lequel (lesquels) fonctionne la Carte, la Caisse d'Epargne peut retirer, faire retirer, limiter, bloquer l'usage de la Carte à tout moment ou de ne

pas la renouveler, sans avoir à en indiquer le motif 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.

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

Le titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la Carte par simple lettre, il continue à en faire usage.

La clôture du compte sur lequel fonctionne la Carte entraîne l'obligation de la restituer. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la Carte.

### **13 - Contestations**

Le titulaire de la Carte a la possibilité de déposer une réclamation par écrit en présentant si possible le ticket de l'opération litigieuse, dans un délai de soixante-dix jours à compter de la date de l'opération contestée. Les deux parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

Les informations, documents, ou leur reproduction, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat sont conservés pendant un an par la Caisse d'Epargne. Ils seront produits 45 jours au plus après la demande du titulaire de la Carte et/ou du compte. La Caisse d'Epargne fera diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

### **14 - Remboursement des opérations non autorisées ou mal exécutées**

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé :

- du montant des débits contestés 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 9.2 ;
- du montant de tous les débits contestés 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 9.3, 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 tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

La Caisse d'Epargne rembourse immédiatement au titulaire du compte, sur lequel fonctionne la Carte, le montant de l'opération non autorisée signalée dans les conditions prévues à l'article 14, et, le cas échéant, rétablit ledit compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération litigieuse n'avait pas eu lieu.

Il est toutefois rappelé que toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la carte notamment en cas de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3, 8.1, 8.2 comme indiqué ci-avant à l'article 9.4.

Si, après remboursement, la Caisse d'Epargne obtient la preuve que l'opération contestée a bien été autorisée par le Titulaire de la Carte, elle procède à la contrepassation du remboursement effectué à tort ce que le Titulaire du compte d'épargne, sur lequel fonctionne la Carte, accepte par avance.



### **15 - Protection des données à caractère personnel**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de notre relation, la Caisse d'Epargne recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant et concernant les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de votre famille...).

Les informations vous expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont vous disposez sur vos données figurent dans notre Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à votre connaissance lors de la première collecte de vos données. Vous pouvez y accéder à tout moment, sur notre site internet <https://www.caisse-epargne.fr> ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence.

La Caisse d'Epargne communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

### **16 - Conditions financières**

La carte est susceptible d'être tarifée. Si tel est le cas, la Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les Conditions et Tarifs des Services Bancaires applicables à la clientèle des particuliers ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

### **17 - 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 1.11 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, du Titulaire du compte et/ou de leur représentant légal.

### **18 - Modifications des conditions du contrat (y compris tarifaires)**

La Caisse d'Epargne se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, aux Conditions générales et/ou Particulières du présent contrat.

La Caisse d'Epargne informe le client de ces modifications et des évolutions tarifaires des produits et services par tous moyens sur support papier ou support durable: relevés de compte, lettre, moyen télématique dans le cadre des services de banque à distance .... Par ailleurs, au cas où ces modifications impliquent un choix de la part du client, la Caisse d'Epargne propose un choix d'option et un choix par défaut.

Tout projet de modification est communiqué au client au plus tard un (1) mois avant la date d'application envisagée. Le client est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à la Caisse d'Epargne, avant la date d'entrée en vigueur, son désaccord. S'il refuse la modification proposée, le client peut résilier son contrat sans frais, avant cette date.

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

### **19 - Médiation**

Toute demande d'information ou de réclamation relative à la Carte doit être déposée auprès de l'agence de la Caisse d'Epargne qui gère le compte sur lequel fonctionne ladite Carte.

Si une réponse satisfaisante ne peut être apportée par l'agence, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, ou l'agence concernée peut transmettre la réclamation ou la demande au « Service Relations Clientèle » de la Caisse d'Epargne, à l'adresse suivante : Caisse d'Epargne Département Relations Clientèle - 116 Cours Lafayette - BP. 3276 - 69404 Lyon Cedex 03

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le « Service Relations Clientèle » de la Caisse d'Epargne, le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peut saisir par écrit le Médiateur de la Caisse d'Epargne :



Le médiateur auprès de la FBF :  
CS 151 - 75422 PARIS Cedex 09

ou directement sur son site internet : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le médiateur n'intervient que dans les conflits postérieurs à la contractualisation de la relation commerciale.

Son 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 liées aux évolutions générales des marchés,
- les litiges relevant de l'application du droit des assurances ;

Le Médiateur, indépendant, statue dans les 2 mois de sa saisine. La procédure de médiation est gratuite, elle suspend les délais de prescription (article 2238 du code civil).

## **20 - Garantie perte/vol**

Le Titulaire de la Carte bénéficie de la garantie perte/vol des cartes de retrait (contrat MD50001) dont le contenu est précisé dans la brochure intitulée « CARTES BANCAIRES ASSURANCES –ASSISTANCE » qui est remise au client lors de la souscription de la Carte.