

## CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE NOMADE

Dans le cadre d'une vente à l'unité, les présentes conditions générales constituent un extrait de la Convention de compte de dépôt – Clientèle des particuliers, dont un exemplaire complet peut être remis sur simple demande.

### **11 - La carte de retrait : la "Carte Nomade"**

#### **11.1 - Objet de la carte**

##### **11.1.1. Retraits d'espèces**

La "Carte NOMADE" 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'Épargne et/ou affichant le logo Ecureuil
- Dans certains pays étrangers, en monnaie nationale, auprès des DAB/GAB affichant le sigle des Caisses d'Épargne européennes (EUFISERV)

Ces retraits sont possibles dans les limites fixées et notifiées par la Caisse d'Épargne à concurrence du plafond autorisé par le titulaire ou son représentant légal dans les conditions particulières. La Carte Nomade permet également d'effectuer, par l'intermédiaire de certains automates du Réseau des Caisses d'Épargne reliées informatiquement à la Caisse d'Épargne qui gère le compte d'épargne d'autres opérations précisées aux conditions particulières, sous réserve de la réglementation de ces comptes d'épargne.

##### **11.1.2. Autres opérations possibles**

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

- 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'Épargne.
- D'effectuer des virements entre ses comptes ouverts à la Caisse d'Épargne,
- De consulter le solde de ses comptes,

La "Carte Nomade" permet d'accéder exclusivement à des comptes d'épargne, à l'exception du PEL. Elle peut également permettre, d'avoir accès à d'autres services offerts par la Caisse d'Épargne, régis par les conditions particulières.

##### **11.1.3. Garantie perte/vol**

Le titulaire d'une carte Nomade bénéficie de la garantie perte/vol des cartes précisée dans la Notice d'information Assurance perte/vol des cartes de retrait de la Caisse d'Épargne mentionnée à l'article 2.

#### **11.2 - Délivrance de la carte**

La carte est délivrée par la Caisse d'Épargne, dont elle reste la propriété, à ses clients titulaires d'un compte d'épargne et éligibles à la carte Nomade, à la demande des clients et sous réserve d'acceptation de la demande par la Caisse d'Épargne. 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 11.1.** La Caisse d'Épargne 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.

#### **11.3 - Code confidentiel**

Un code confidentiel est communiqué confidentiellement par la Caisse d'Épargne, au titulaire de la carte 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. 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. 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.



#### 11.4 - 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 11.1.

#### 11.5 - Conditions d'utilisation de la carte

Le titulaire de 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.**

#### 11.6 - Règlement des opérations effectuées à l'étranger

Les opérations en monnaie nationale effectuées à l'étranger avec la carte NOMADE 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 de la transaction et non à la date de la transaction elle-même. La conversion en monnaie nationale est effectuée par le Centre International le jour du traitement de la transaction à ce centre selon ses conditions de change. Le relevé de compte du titulaire comportera les indications suivantes : montant de la transaction convertie en euros et montant des commissions. Les commissions **éventuelles** figurent dans le document intitulé "conditions et tarifs des opérations et services bancaires applicables à la clientèle des particuliers".

#### 11.7 - Responsabilité de la Caisse d'Épargne

Les enregistrements des DAB/GAB ou leur reproduction sur un support informatique constituent, sauf preuve contraire, la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne ; la preuve contraire peut être apportée par tous moyens. La Caisse d'Épargne sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel la Caisse d'Épargne a un contrôle direct. Toutefois, la Caisse d'Épargne ne sera pas tenue pour responsable d'une perte due à une panne technique du système si celle-ci est signalée au titulaire de la carte par un message sur l'appareil 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.

#### 11.8 - Recevabilité des 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". 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.

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

- A la Caisse d'Épargne émettrice 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,
  - Des TOM ou de l'étranger, le 33 9.6 69.36.39.39 (appel non surtaxé)

Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au Titulaire de la carte et/ou du compte. Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par la Caisse d'Épargne 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.

**ATTENTION** : seul le numéro de votre carte doit être communiqué et en aucun cas le code confidentiel ; ce dernier ne doit être communiqué ni à la Caisse d'Épargne, ni à la Police, ni à une quelconque autre personne. Le numéro de votre carte a pu être modifié notamment à l'occasion de son renouvellement : il vous appartient de le vérifier.





Toute demande d'opposition (ou de blocage), qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration signée par le Titulaire de la carte et/ou du compte, 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 la Caisse d'Epargne.

La Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou 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.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou de détournement des données liées à son utilisation, la Caisse d'Epargne 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'Epargne. 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'épargne rembourse au titulaire de la carte (et/ou du compte) la totalité des frais bancaires qu'il a supportés.** Le montant de ces frais figure dans le dans le document intitulé "conditions et tarifs des opérations et services bancaires applicables à la clientèle des particuliers.

## **11.9 - Responsabilité du titulaire de la carte et de la Caisse d'Epargne**

### **11.9.1 - Principe**

Le Titulaire de la carte doit prendre toute mesure pour assurer la sécurité de sa carte et de son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 11.1. 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 11.6.

### **11.9.2 - Opérations, 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 ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Elles sont également à sa charge, mais sans limitation de montant et quelle que soit la nature de l'opération en cas de :

- De négligence grave aux obligations visées aux articles 11.2, 11.3 et 11.9.1
- D'agissements frauduleux du Titulaire de la carte. Les opérations effectuées 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.

### **11.9.3 - Opérations, 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.

## **11.10 - Responsabilité du titulaire du compte.**

Le titulaire du compte, lorsqu'il n'est pas Titulaire de la carte Nomade est solidairement et indivisiblement tenu des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la carte Nomade au titre de la conservation de la carte et 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.





### 11.11 - 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. La résiliation par le Titulaire de la carte prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à la Caisse d'Epargne. La résiliation par la Caisse d'Epargne prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la carte sauf pour le cas visé à l'article 11.10. 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. 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.

### 11.12 - 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, elle fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit par son titulaire ou le titulaire du compte, au moins deux mois avant cette date. La Caisse d'Epargne a le droit de retirer, de faire retirer, de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler, sans avoir à en indiquer le motif. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire du compte et/ou de 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 d'épargne entraîne l'obligation de restituer immédiatement la carte fonctionnant sur le compte. L'arrêté définitif du compte d'épargne ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution **de la carte**. « En cas de remplacement de la carte, quel qu'en soit le motif et quelle qu'en soit l'origine, le titulaire est tenu de restituer cette carte contre remise de la nouvelle carte demandée.

**Le titulaire du Compte ou de la carte peut, à condition de restituer celle-ci, mettre fin à tout moment au contrat sans avoir à en indiquer le motif.**

### 11.13 - Réclamations – 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'épargne qui gère le compte.

En cas de difficultés, le Client peut obtenir de son Agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « Service en charge des réclamations » de la Caisse d'Epargne qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du « Service Relations Clientèle » de la Caisse d'Epargne est effectuée par internet, à l'adresse suivante : [service.conso@cepac.caisse-epargne.fr](mailto:service.conso@cepac.caisse-epargne.fr).

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante : « Service Relations Clientèle - Place Estrangin Pastré - CS 60108 – 13254 MARSEILLE CEDEX 06 ».

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant aux numéros suivants (appel non surtaxé) :

09 69 36 27 38 Appels depuis la France et les DOM  
00 33 9 69 36 27 38 Appels depuis l'international et les TOM

La Caisse d'Epargne s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Caisse d'Epargne s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Caisse d'Epargne lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.





A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Caisse d'Epargne sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Caisse d'Epargne, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la Caisse d'Epargne.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de la Caisse d'Epargne jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site de la Caisse d'Epargne et/ou sur le site internet du médiateur.

En cas de souscription par internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

#### **11.14 - Remboursement**

Le titulaire du compte (et de la carte) est remboursé : -du montant des débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte dans le cas de perte et vol de sa carte pour des opérations survenues avant opposition conformément à l'article 11.6 -du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte, y compris de la totalité des frais bancaires supportés le cas échéant par le titulaire du compte et de la carte, dans le cas où le titulaire de la carte était en possession de sa carte à la date de l'opération contestée et où sa carte a été contrefaite. Dans ce dernier cas, le remboursement intervient dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai d'un mois à partir de la réception de la réclamation écrite du titulaire de la carte et du compte.

#### **11.15 - Communication de renseignements à des tiers**

De convention expresse, la Caisse d'Epargne est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci. Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement, la mise en place d'actions commerciales et d'assurer la sécurité des opérations notamment lorsque la carte fait l'objet d'une opposition ou d'un blocage. Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question 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 sociétés du réseau Caisse d'Epargne, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, à des sous-traitants, ainsi qu'à la Banque de France. Le Titulaire de la carte est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe et à la loi dite "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 4 août 2004. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Titulaire de la carte autorise par la présente et de manière expresse la Caisse d'Epargne à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus. Le Titulaire de la carte exerce son droit d'accès et de rectification des données le concernant seulement auprès de la Caisse d'Epargne. Il peut également s'opposer auprès de cette dernière, et sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que les données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement.

#### **11.16 - Conditions financières**

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. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 11.8 Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par la Caisse d'Epargne 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.

#### **11.17 - 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 11.11 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.







### 11.18 - Modifications des conditions du contrat

La Caisse d'Épargne se réserve le droit d'apporter des modifications aux conditions générales du contrat de la carte NOMADE

Le titulaire du compte d'épargne, de la carte ou son représentant légal sera informé de ces modifications **affectant notamment le fonctionnement de la carte ainsi que des services d'assurance qui y sont attachés** notamment lors du renouvellement de celle-ci et sera considéré comme les ayant acceptées dans les conditions prévues à l'article 2.10 « Modifications des conditions générales » dans les conditions générales communes aux comptes d'épargne.

### 11.19 – 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'Épargne CEPAC, 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 [www.caisse-epargne.fr/cepac/protection-donnees-personnelles](http://www.caisse-epargne.fr/cepac/protection-donnees-personnelles) ou en obtenir un exemplaire auprès de votre agence.

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

### 11.20 – Langue et Lois applicables – Tribunaux compétents – Autorité de contrôle

Les parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française durant leurs relations précontractuelles et contractuelles et de rédiger les présentes dispositions contractuelles en langue française.

La Caisse d'Épargne est adhérente au Fonds de garantie des dépôts et de Résolution, 65 rue de la Victoire, 75009 Paris. L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution est l'autorité chargée du contrôle de la Caisse d'Épargne, située 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 09.

La loi applicable à la présente convention est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français. En cas de contestation, le Client peut s'adresser à son agence, à défaut de réponse satisfaisante, au Service Relations Clientèle et, à défaut de solution, au Médiateur de la Caisse d'Épargne.

