

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION
DU SERVICE « SÉCURISATION DES OPÉRATIONS EN LIGNE » (SOL) PAR SMS
(Professionnels – Associations - Entreprises)**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de décrire le service de « Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL) » par SMS, ci-après dénommé aussi « SOL PRO SMS ».

Il est remis au Client (professionnel, association ou entreprise) qui souscrit à ce mode de sécurisation, le document relatif à l'Ouverture de SOL PRO SMS ainsi que les présentes Conditions Générales d'Utilisation de SOL, qui forment son contrat.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation constituent un des éléments contractuels du service de banque à distance Direct Ecureuil auquel elles s'ajoutent.

DEFINITIONS

Client (ou titulaire du service) : personne physique ou morale ayant souscrit au service SOL PRO SMS (qui correspond à l'abonné désigné dans le cadre des services bancaires à distance Direct Ecureuil Pro en cas de souscription à ce service).

Direct Ecureuil Internet Pro (DEI PRO) : service de banque à distance proposé par la Caisse d'Épargne permettant au Client, par l'intermédiaire de l'utilisateur principal ou le cas échéant d'autres usagers désignés par ce dernier, d'effectuer sur internet notamment des consultations et/ou des opérations sur son compte courant et/ou d'obtenir des renseignements ou conseils sollicités.

Utilisateur(s) : la ou les personnes physiques, désignées lors de l'ouverture du présent contrat, ou ultérieurement, qui peuvent utiliser le service SOL PRO SMS. Ces personnes, en cas d'abonnement à Direct Ecureuil Pro, sont également et nécessairement des usagers de ce service.

1 - Description du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS

Le service « Sécurisation des Opérations en Ligne » est un service de renforcement de la sécurité de la Caisse d'Épargne qui permet aux clients qui y ont souscrit de réaliser certaines opérations avec une sécurité renforcée, protégées par un système d'ANR (Authentification Non Rejouable).

SOL PRO SMS, souscrit dans le cadre du service de banque à distance **Direct Ecureuil Pro** sur Internet, est un moyen de sécurisation de l'accès à DEI PRO et de la réalisation d'**opérations dites « sensibles »** via Direct Ecureuil Pro. Les Utilisateurs sont désignés par le Client, lors de l'ouverture du service SOL PRO SMS, ou postérieurement en cas de modification de ces derniers, et doivent correspondre nécessairement à des usagers habilités à Direct Ecureuil Pro.

Mode de sécurisation utilisé dans le cadre du service SOL PRO SMS :

La Caisse d'Épargne envoie un code spécifique à usage unique par SMS vers le numéro de téléphone mobile de l'Utilisateur renseigné dans le système d'information de la Caisse d'Épargne.

Ce code spécifique est saisi par l'Utilisateur du service SOL PRO SMS, afin d'accéder à Direct Ecureuil Pro et/ou de réaliser les opérations « sensibles », dans le cadre de Direct Ecureuil Pro

L'utilisation du code spécifique est d'usage unique, aléatoire et temporairement limité dans le temps.

2 - Transmission d'un code spécifique par SMS

Il est convenu que sera utilisé, dans le cadre du service SOL PRO SMS, le numéro de téléphone portable sécurisé de chacun des Utilisateurs du service enregistré dans les systèmes d'information de la Caisse d'Épargne. Le Client et/ou l'Utilisateur s'engagent à informer la Caisse d'Épargne en cas de changement de numéro de téléphone portable sécurisé à utiliser pour le service SOL PRO SMS.





La Caisse d'Épargne 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 de l'Utilisateur et / ou du Client (ordinateur ou téléphone défaillant) et ce, quelle que soit la cause de l'anomalie d'acheminement,
- Une erreur de manipulation du fait de l'Utilisateur (numéro de téléphone erroné, mémoire du téléphone mobile...),
- Ou un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau...).

Pour recevoir le message SMS contenant le code spécifique à usage unique, l'Utilisateur doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

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

Dans le cas de réception de messages, l'attention du Client et de l'Utilisateur est attirée 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 appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son 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. L'Utilisateur demeure responsable :

- Des paramétrages du téléphone mobile utilisé,
- Des précautions qui lui incombent de préserver la confidentialité des accès à son téléphone mobile.

Le Client et l'Utilisateur demeurent responsables de leur choix d'opérateur de téléphonie.

Les communications par voie électronique pouvant être porteuses de virus informatiques au travers des programmes téléchargés, il convient de choisir la/les solution(s) de protection qui semblera(ont) la/les plus appropriée(s). L'Utilisateur ou le Client s'engage à prévenir, sans délai, la Caisse d'Épargne de tout événement rendant impossible l'accès au service par SMS (notamment, changement d'opérateur, perte ou vol du téléphone mobile utilisé, changement de numéro de téléphone etc...).

En cas de défaut d'information de la Caisse d'Épargne, le Client et l'Utilisateur ne pourront présenter aucune réclamation de quelque nature que ce soit liée à cet incident.

3 - Tarification du service « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS

La souscription au service « Sécurisation des Opérations en Ligne » est gratuite ou pourra faire l'objet, hormis en cas de souscription au service SOL PRO SMS dans le cadre d'une offre groupée de services, d'une tarification indiquée aux Conditions et Tarifs des services bancaires de la Caisse d'Épargne disponibles en agences. Cette tarification est susceptible d'évolution.

Le Client sera averti par la Caisse d'Épargne de cette tarification et de son évolution par tous moyens. Ce dernier disposera alors d'un délai de 30 jours calendaires à compter de cette information pour se manifester. A défaut, il sera considéré comme ayant définitivement approuvé la tarification s'il n'a pas, dans ledit délai, résilié le service SOL PRO SMS dans les conditions indiquées au 4 ci-après.

La tarification du service SOL PRO SMS est indépendante de l'abonnement à Direct Ecureuil Pro.

4 - Durée - Résiliation - Modification du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS

En cas de souscription au service à l'unité, le service « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS est conclu pour une durée indéterminée. En cas de souscription à une offre groupée de services, la durée est celle indiquée ci-après dans cette offre groupée.

La Caisse d'Épargne se réserve le droit de modifier les modalités du service SOL PRO SMS, et les modalités auxquelles il donne accès par Authentification Non Rejouable, 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.

Le Client peut modifier à sa convenance, par avenant à son contrat, les Utilisateurs du service SOL PRO SMS. Tout changement ou ajout d'un Utilisateur devra faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

Par ailleurs, le service peut être résilié à tout moment par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'agence qui gère le compte ou par la signature d'un document de clôture du service SOL par SMS auprès de cette dernière. Cette résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre de résiliation par la Caisse d'Épargne ou à la date de signature du document de clôture.

En cas de souscription à une offre groupée de services, la résiliation par le client ne met pas fin à l'offre groupée de services.

Le service SOL PRO SMS peut être résilié par la Caisse d'Épargne à tout moment. Cette résiliation prend effet le mois suivant la date d'envoi de la lettre de résiliation.

5 - Responsabilité liée à l'utilisation du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS

Les dispositifs de sécurité mis en place par la Caisse d'Épargne ne dégagent pas la responsabilité de l'Utilisateur et du Client, si différent de ce dernier, qui doivent, sous leur responsabilité, s'assurer de la protection du matériel informatique utilisé avec la solution de sécurité (pare-feu et anti-virus notamment) appropriée et du maintien de ces dispositifs à jour en permanence.

L'Utilisateur doit :

- Toujours vérifier que les données des opérations qu'il souhaite valider (nom, coordonnées bancaires des bénéficiaires...) n'ont pas été altérées ;
- Ne jamais divulguer ses codes confidentiels et codes spécifiques ; aucun collaborateur de la Caisse d'Épargne ou d'un intermédiaire ne peut le lui demander ;
- Ne pas répondre à des sollicitations de tiers qui tenteraient de se faire passer pour la Caisse d'Épargne à travers des emails, loteries, prétendus dysfonctionnements ou vérifications diverses pour demander à l'Utilisateur ses identifiants, mot de passe, code confidentiel ou code généré par les nouvelles solutions de sécurité.

Le Client reste responsable des opérations effectuées, avec un système d'authentification renforcée, par les Utilisateurs du service qu'il a désignés, qui sont considérés comme ses mandataires à l'effet d'effectuer ces opérations.

6 - Convention de preuve

Il est convenu que les opérations effectuées avec validation d'un code spécifique à usage unique seront réputées avoir été effectuées par l'Utilisateur du service SOL PRO SMS, sauf pour lui et/ou le Client à rapporter la preuve contraire.

7. Élection de domicile

Pour l'exécution du présent contrat, il est fait élection de domicile, par la Caisse d'Épargne en son siège social et par le Client en son siège social, ou à défaut, à l'adresse de son principal établissement.

8. Attribution de compétence – Droit applicable

Lorsque le Client a la qualité de commerçant, il est fait expressément attribution de compétence pour le règlement de toute contestation ou de tout litige relatif au présent contrat ou découlant de son exécution, au tribunal dans le ressort duquel est situé le siège social de la Caisse d'Épargne.

Le présent contrat est soumis au droit français.





9. Réclamations – Médiation

En cas de difficultés concernant le service DIRECT ECUREUIL, 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'Épargne qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du « Service Relations Clientèle » de la Caisse d'Épargne est effectuée par internet, à l'adresse suivante : 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 au numéro suivant (Numéro 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

10. 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, notre site internet : <https://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.

