CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES DU SERVICE DIRECT ECUREUIL

1 - DESCRIPTION DU SERVICE

L'abonnement au service de banque à distance Direct Ecureuil (ci-après « Direct Ecureuil » ou le « Service ») permet au Client d'accéder à un ensemble de services bancaires, financiers et d'assurances rendus par la Banque, utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone fixe, mobile ...), pour consulter et/ou réaliser à distance, tout ou partie, des opérations sur le ou les compte(s) ouverts dans les livres de la Banque ou le ou les contrat(s) d'assurance souscrit(s) par son intermédiaire. Le Client peut également effectuer, par l'intermédiaire de Direct Ecureuil, des actes de gestion sur ses produits d'assurance.

Sont concernés les comptes ouverts et/ou les contrats souscrits par le Client à la date d'adhésion à Direct Ecureuil et ceux ouverts et/ou souscrits ultérieurement.

Les partenaires assureurs acceptent, pour les opérations relatives à ces produits accessibles par Direct Ecureuil l'ensemble des dispositions figurant aux articles 5 et 6 ci-dessous, en ce qui concerne les modalités de preuve. Le Client est tenu, à leur égard, aux mêmes dispositions que celles figurant auxdits articles.

Certaines des opérations ci-dessous décrites peuvent, en fonction du canal ou du type de terminal utilisé et selon les Caisses d'Epargne, ne pas être accessibles au moment de l'adhésion à Direct Ecureuil. Les nouvelles fonctionnalités seront progressivement mises à disposition par le réseau Caisse d'Epargne. Le Client en sera informé par tout moyen.

La Caisse d'Epargne se réserve le droit de modifier le contenu du Service en vue d'en améliorer la qualité, notamment, par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Dans ce cas, le Client sera informé des éventuelles modifications du coût de fonctionnement.

2 - ADHÉSION

Les services de Direct Ecureuil sont ouverts aux personnes physiques majeurs capables, aux personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial, en curatelle simple avec l'accord de leur curateur, aux mineurs autorisés par leur représentant légal.

La détention d'un compte de dépôt ou d'un compte d'épargne par le Client n'est pas obligatoire pour avoir accès à Direct Ecureuil. Dans le cas où le Client ne dispose d'aucun compte, les fonctionnalités de Direct Ecureuil seront limitées à la consultation des produits dont il est titulaire, des comptes pour lesquels il est éventuellement mandataire, à la Messagerie Sécurisée Internet, à la souscription de certains services, et, le cas échéant, à l'historique de ses documents dématérialisés accessibles dans son espace e-Documents.

En cas de compte joint, l'un et/ou l'autre titulaire peuvent être abonnés à Direct Ecureuil. Chaque co-titulaire disposera de son propre identifiant et mot de passe.

Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations pour le compte de leurs enfants mineurs. Chaque représentant légal reconnaît que l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe, faite par un des représentants légaux du mineur, est réputée avoir reçu l'accord de l'autre. Dans l'hypothèse où un représentant légal s'opposerait à ce mode de fonctionnement, il devrait adresser un courrier recommandé avec avis de réception ou remis en main propre contre décharge ou un message MSI à l'agence Caisse d'Epargne gestionnaire du compte. Le service Direct Ecureuil sera alors résilié par la Caisse d'Epargne.

Le cas échéant, le Client peut conférer à un tiers une procuration spécifique sur un ou plusieurs de ses comptes et/ou contrats, ce tiers devant lui-même adhérer au Service afin de disposer de ses propres identifiant et mot de passe.

3 - SPÉCIFICITÉS DE CERTAINES FONCTIONNALITÉS

a- Virements

Le Client peut effectuer des virements de l'un de ses comptes de dépôt ou d'épargne vers un autre de ses comptes de dépôt ou d'épargne et/ou des virements de l'un de ses comptes de dépôt vers un compte de dépôt de tiers ouvert à la Caisse d'Epargne ou dans les livres de tout autre établissement de crédit, sous réserve d'avoir signé préalablement une convention de compte de dépôt et le cas échéant, une convention de compte d'épargne auprès de la Caisse d'Epargne.

Les caractéristiques des services de virements et les modalités d'exécution des virements sont décrites dans la convention de compte de dépôt et, le cas échéant, de compte d'épargne, en vigueur.

Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par la Caisse d'Epargne sur le montant des virements réalisés par l'intermédiaire du service Direct Ecureuil. La Caisse d'Epargne est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement.

L'émission de virements vers un tiers nécessite que le Client ajoute préalablement le compte du bénéficiaire sur sa liste de bénéficiaires de virements. L'ajout de ce compte sur cette liste de bénéficiaires ainsi que l'émission d'un virement externe nécessitera l'authentification du client.

En revanche, l'émission d'un virement vers un compte dont le Client est titulaire, ouvert dans les livres de la Caisse d'Epargne, ne donnera pas lieu à cette authentification.

b - Réception de virements via Paylib entre amis - Client non adhérent au service

Le service Paylib entre amis est accessible gratuitement à partir de l'application bancaire mobile Caisse d'Epargne et fait l'objet de Conditions Générales d'Utilisation spécifiques.

Afin de faciliter la réception de virements via Paylib entre amis, pour un client non adhérent à ce service, personne physique majeure capable ou mineure, titulaire d'un abonnement de banque à distance, la Caisse d'Epargne peut communiquer à Paylib Services son numéro de téléphone mobile personnel déclaré auprès de son agence et l'IBAN de son compte de dépôt ouvert dans les livres de la Caisse d'Epargne.

Ces données personnelles sont communiquées à Paylib Services afin d'alimenter une base de données centralisée et sécurisée administrée par ce prestataire de la Caisse d'Epargne en vue du fonctionnement du service. Cette base de données réalise la correspondance entre les numéros de téléphone mobile et les IBAN des bénéficiaires des virements effectués via le Service Paylib entre amis.

Ce traitement de données personnelles est réalisé sur la base de l'intérêt légitime de la Caisse d'Epargne à faciliter l'utilisation du service Paylib entre amis par ces clients et pour cette seule finalité.

S'il a lieu, le Client est informé de la communication de ses données personnelles à Paylib Services par courrier électronique ou message dans sa Messagerie Sécurisée Internet. Cette information rappellera les données communiquées afin de recevoir automatiquement des virements via Paylib entre amis. Elle rappellera également comment s'opposer à ce traitement.

Le Client, bénéficiaire d'un virement via Paylib entre amis, sera également informé, par SMS ou notification dans son espace de banque à distance, du montant du virement, du nom de l'émetteur et du compte crédité.

Le Client a la possibilité de s'opposer, gratuitement et à tout moment, à ce que ses données soient traitées par la Caisse d'Epargne et par Paylib Services, conformément aux modalités décrites à l'article 11 ci-dessous.

Il est précisé que les données du Client seront supprimées des bases de données gérées par Paylib Services en cas de :

- Demande de suppression/opposition formulée par le Client ;
- Clôture du compte de dépôt ouvert dans les livres de la Caisse d'Epargne ;
- Résiliation du contrat de banque à distance ou blocage de l'accès au service de banque à distance ;
- Absence de numéro de téléphone mobile déclaré ou de validation de ce numéro par le client.

Il est également précisé que le Client, bénéficiant de la communication de ses données vers Paylib services, doit activer le service pour émettre un virement via le service Paylib entre amis.

c - Versement par carte (sous réserve de disponibilité)

Le Client peut effectuer un versement par carte pour créditer un de ses comptes Caisse d'Epargne en utilisant une carte, dont il est titulaire, émise par un autre établissement. Seuls certains types de comptes sont éligibles à ces versements (compte de dépôt, Livret A, Livret B, Compte sur Livret, Livret Jeune, CEL, LDDS, LEP). Ces comptes peuvent être alimentés sous conditions de montant minimum de versement, de seuils et de plafonds minimum et maximum d'alimentation des comptes. Seules les cartes permettant une procédure d'authentification sont acceptées. Ces opérations de versement impactent le plafond de paiement de la carte utilisée.

d - Réservation d'espèces

Le Client peut demander par téléphone qu'une somme supérieure à celle habituellement remise lors d'un retrait au guichet soit tenue à sa disposition à l'agence de son choix, sous réserve du respect des consignes de sécurité imposées par la Caisse d'Epargne, et moyennant un préavis. Le montant d'un retrait maximum sans préavis et la durée du préavis pour tout retrait d'un montant supérieur, seront indiqués au Client par son agence.

e- Opérations sur instruments financiers et autres titres

Pour pouvoir effectuer les opérations sur instruments financiers, le Client doit avoir au préalable signé une convention de compte d'instruments financiers auprès de la Caisse d'Epargne.

référence interne n° CG4BA01DEI scellé électroniquement le 07/08/2023

Dans le respect des conditions de fonctionnement de cette convention, des règles de couverture et des conditions de passation des ordres, le Client peut passer tous ordres conformément aux règles et pratiques des marchés y compris tous ordres sur les OPC (Organismes de Placement Collectif) du Réseau des Caisses d'Epargne.

Les comptes d'instruments financiers indivis et ceux ouverts en nue-propriété avec réserve d'usufruit ne peuvent pas faire l'objet d'opérations dans le cadre de Direct Ecureuil.

La souscription définitive des ordres d'achat de titres de sociétés en cours de privatisation et la souscription de titres d'emprunts sont subordonnées à la réception par la Caisse d'Epargne, dans les délais imposés par la réglementation, des documents afférents à ces opérations dûment signés.

Les ordres ne pourront être acheminés sur le marché qu'aux jours et heures d'ouverture des Marchés financiers.

Conformément aux dispositions de la convention de compte d'instruments financiers, le Client sera informé par voie d'avis d'opéré de l'exécution de ses ordres sur instruments financiers dès leur réalisation. Le Client s'oblige donc à exercer ce contrôle dès sa réception et le cas échéant, à saisir immédiatement la Caisse d'Epargne de toute anomalie ou cause de contestation. Les informations figurant sur l'avis d'opéré, non contestées dans les deux jours calendaires de leur réception, seront considérées comme approuvées. En tout état de cause, toute réclamation sera prescrite dans les 6 (six) mois de la conclusion de l'opération contestée. Les contestations doivent être formulées par écrit et être motivées.

Si le Client souscrit au service « e-Documents », les avis d'opérés seront mis à disposition sur son espace personnel de Direct Ecureuil. Le Client sera informé de cette mise à disposition dans sa Messagerie Sécurisée Internet et par courriel dans sa messagerie personnelle à l'adresse e-mail indiquée lors de la souscription du service e-Documents.

f - Oppositions sur chéquiers et cartes bancaires (sous réserve de disponibilité)

Toute opposition devra être confirmée dans les 48 heures par écrit adressé à la Caisse d'Epargne.

g - Souscription aux services

Le Client peut souscrire, dans le respect de la réglementation en vigueur applicable, à certains services offerts par la Caisse d'Epargne. La souscription effective du contrat ou la prise en compte d'un avenant peut être subordonnée au renvoi du contrat ou de l'avenant signé dans les délais qui seront indiqués au Client.

Dans le cadre de son abonnement à Direct Ecureuil, le Client peut accéder à certains services proposés par la Caisse d'Epargne ou ses partenaires, exclusivement par Direct Ecureuil. L'accès effectif s'effectue après activation du service par ses soins et acceptation de Conditions Générales d'Utilisation spécifiques, distinctes du présent contrat. Le Client peut également désactiver certains services par l'intermédiaire de Direct Ecureuil. Cette désactivation vaut résiliation du contrat et du service concerné.

h - Commande de chéquiers (sous réserve de disponibilité)

Le Client peut commander ses chéquiers sur Direct Ecureuil. Le nombre total de chéquiers commandés quel que soit le canal (agence, GAB, DE) ne peut excéder le nombre maximal en commande par Client, fixé par la Caisse d'Epargne. Le Client est invité à se renseigner en agence. L'enregistrement de la commande s'effectue à l'expiration d'un délai de 48 heures ouvrées.

i - Messagerie Sécurisée Internet

Dans le cadre de son abonnement à Direct Ecureuil, le Client a accès à une messagerie électronique dans l'environnement sécurisé de Direct Ecureuil, la « Messagerie Sécurisée Internet » (ci-après « MSI »), dont les Conditions Générales d'Utilisation figurent à l'article 10 ci-après. Le Client est informé que le premier accès à la MSI vaut acceptation de ces CGU dont il doit prendre connaissance au préalable. Les messages sont consultables par le Client pendant un délai de 90 jours à compter de leur réception.

j - Service de Règlement SEPAmail

Dans le cadre de son abonnement à Direct Ecureuil, le Client a accès à un service de messagerie interbancaire dans l'environnement sécurisé de DE (le service « Règlement SEPAmail »). Ce service permet à un Client débiteur de recevoir une (des) demande(s) de règlement électronique adressée(s) par un créancier via SEPAmail, en vue de son (leur) paiement(s) par virement SEPA, après l'acceptation par le Client. L'accès au Service est réservé aux titulaires d'un compte de dépôt, ouvert à la Caisse d'Epargne et permettant d'émettre des virements SEPA, et du service de banque à distance de la Caisse d'Epargne. Les Conditions Générales (CG) du service Règlement SEPAmail sont disponibles sur Direct Ecureuil.

k - Service d'agrégation de comptes (sous réserve de disponibilité)

Dans le cadre de son abonnement à Direct Ecureuil, le Client peut avoir accès à un service d'agrégation de comptes gratuit permettant notamment d'accéder à des fonctionnalités d'agrégation de comptes étendues. Ces fonctionnalités nécessitent l'acceptation préalable de Conditions Générales d'Utilisation distinctes.

La résiliation de l'abonnement à Direct Ecureuil entraîne la fermeture du service d'agrégation de comptes.

l - Catégorisation de dépenses et de revenus

Cette fonctionnalité permet de catégoriser automatiquement les opérations du client enregistrées sur son compte (individuel ou joint). Les écritures catégorisées sont disponibles pendant une période de 26 mois glissants à partir de la date de l'opération. Les opérations sont classées dans diverses catégories (Alimentation, Logement...), permettant de disposer d'une meilleure lisibilité des dépenses et revenus. Le Client a la possibilité de modifier la catégorisation d'une opération. En cas de résiliation de l'abonnement à Direct Ecureuil, l'ensemble des personnalisations et des catégorisations seront alors définitivement perdues.

m - Localisation des commerçants auprès desquels le Client a effectué une opération de paiement :

Cette fonctionnalité permet au Client, qui consulte au moyen de Direct Ecureuil le détail d'une opération de paiement qu'il a réalisé par carte bancaire, d'afficher sur un plan l'adresse du commerçant auprès duquel ladite opération a été effectuée. Cet affichage est réalisé sur la base des coordonnées GPS de l'adresse que le commerçant a préalablement déclarée, et est matérialisé par la visualisation d'un repère sur un plan généré par une application de cartographie (Google Maps, Plans) installée sur le matériel du Client et utilisant son adresse IP.

Dans ce cadre, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales relatives à l'utilisation de l'application de cartographie qu'il utilise, disponibles auprès de Google ou Apple :

- Google Maps : https://policies.google.com/privacy
- Plans (Apple) : https://www.apple.com/legal/privacy/

Seules les opérations de paiement réalisées par carte bancaire chez des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques sont concernées par cette fonctionnalité, à l'exclusion des opérations réalisées à distance.

Le Client est informé que l'affichage de l'adresse du commerçant n'a qu'une valeur indicative, la Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence de mise à jour de ses coordonnées GPS par le commerçant.

Par ailleurs, le Client peut à tout moment choisir de désactiver cette fonctionnalité dans les paramètres de Direct Ecureuil.

n - Fonctionnalités de pilotage de la carte

Dans le cadre de son abonnement à Direct Ecureuil, le Client, détenteur d'une carte bancaire émise par la Caisse d'Epargne, peut avoir accès à des fonctionnalités de gestion en ligne de sa carte dans son espace de banque à distance DE sur internet et/ou sur son application bancaire mobile. Ces fonctionnalités : paiements à distance, paiements et retraits à l'étranger, verrouillage temporaire, consultation des plafonds de paiement et de retrait, augmentation temporaire de ces plafonds, mise en opposition de la carte, consultation de son code secret etc., sont décrites dans les Conditions générales de son Contrat Carte.

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le Titulaire de la Carte s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à un dispositif d'authentification forte du Titulaire de la Carte mis en place par la Caisse d'Epargne.

Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, cette dernière est précisée dans les Conditions et Tarifs de la Caisse d'Epargne applicables au Titulaire de la Carte.

Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles en tout ou en partie pour les titulaires de cartes mineurs ou majeurs protégés. En revanche, leur représentant légal peut, sous certaines conditions, gérer leur carte à distance via son propre espace de banque à distance. Ces conditions et les fonctionnalités disponibles pour les titulaires de cartes mineurs ou majeurs protégés sont précisées sur le site internet de la Caisse d'Epargne.

o - Consultation des contrats signés électroniquement par le Client

Le Client peut consulter, télécharger et/ou imprimer ses contrats signés électroniquement avec la Caisse d'Epargne dans son espace de banque à distance.

p - Mes Alertes (sous réserve de disponibilité)

La fonctionnalité « Mes alertes » vise à mettre à disposition de chaque client abonné à la Banque à Distance (mobile) un service d'alertes personnalisées en rapport avec des événements ayant une incidence sur la gestion de son compte ou de sa carte bancaire.

4 - EXÉCUTION DES OPÉRATIONS

Dès validation, notamment électronique, l'ordre est enregistré et est irrévocable. Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du ou des comptes du Client et de ses autres engagements. Les opérations passées via Direct Ecureuil seront enregistrées par la Caisse d'Epargne dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation.

5 - ACCÈS AUX SERVICES

5.1. Les moyens matériels et techniques

Le Service repose sur l'utilisation du réseau Internet. Le Client devra s'être procuré un accès au réseau internet avant la mise en place du Service.

Le Client accède à Direct Ecureuil, par un matériel compatible (ordinateur multimédia, téléphone fixe, téléphone mobile ou tablette et objets connectés à ces derniers).

Pour l'accès aux fonctionnalités Internet, le Client devra disposer d'un logiciel compatible dont les fonctions JavaScript et Cookies sont activées.

Le Client fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et de la garde du matériel et de tous moyens techniques, accès aux réseaux ou logiciels autres que ceux placés sous contrôle exclusif de la Caisse d'Epargne. La Caisse d'Epargne n'est pas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

5.2. Modalités d'identification et d'authentification

Le Client accède à son abonnement Direct Ecureuil, après s'être identifié, par la composition d'un identifiant et d'un mot de passe et authentifié, par la saisie d'un code spécifique (ci-après « Code »), quels que soient les moyens de connexion utilisés pour accéder à Direct Ecureuil.

Lors de l'ouverture du contrat, l'identifiant ainsi qu'un code provisoire sont attribués au Client.

Le Client est tenu de modifier son mot de passe lors de sa première connexion. Ce mot de passe pourra être modifié, à tout moment, par le Client et à sa seule initiative et par la Caisse d'Epargne pour des mesures de sécurité. Toute modification de ce mot de passe est valable pour l'ensemble des canaux d'accès à Direct Ecureuil: téléphone, internet, mobile.

Il est également conseillé au Client de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la Caisse d'Epargne, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de composition du mot de passe, le dispositif d'accès aux services de Direct Ecureuil devient inopérant. Dans ce cas, le service sera de nouveau accessible sur demande du Client auprès de l'agence Caisse d'Epargne qui gère son compte.

La Caisse d'Epargne met en place un dispositif d'authentification du Client pour l'accès à son compte en ligne et la réalisation des opérations de paiement (virements), des opérations sensibles (ajout d'un compte de bénéficiaire, enregistrement ou modification d'un ordre de virement permanent...) par l'intermédiaire des services de Direct Ecureuil.

Ce dispositif d'authentification mis en place par la Caisse d'Epargne repose sur l'utilisation de la solution Sécur'Pass ou d'un autre dispositif, le cas échéant.

L'utilisation de ce dispositif d'authentification, nécessitant également la saisie d'un code spécifique (ci-après « Code »), pourra être exigée par la Caisse d'Epargne lors du premier accès aux services de Direct Ecureuil et au moins tous les 90 jours. La saisie du Code pourra éventuellement être effectuée par le Client en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

La Caisse d'Epargne pourra appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification du Client dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017.

Ce dispositif d'authentification repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes : 1) une information que le Client est seul à connaître (mot de passe, code secret, code PIN), 2) l'utilisation d'un appareil qui appartient au Client (téléphone portable, montre connectée, appareil dédié fourni par la Caisse d'Epargne...), 3) une caractéristique personnelle qui est intimement liée au Client (empreinte digitale, reconnaissance faciale, vocale...).

Le Client doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification mis en place par la Caisse d'Epargne chaque fois qu'il en reçoit l'instruction, sous peine d'engager sa responsabilité.

L'identifiant, le mot de passe attribués au Client et le Code d'authentification sont personnels. Le Client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son identifiant, de son mot de passe, du Code et de tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories précitées. L'utilisation de ses numéros et code est strictement personnelle. Le Client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer à quiconque, même à la Caisse d'Epargne qui ne peut en avoir connaissance et ne les lui demandera jamais. Par ailleurs, le Client peut consulter la page « Sécurité » disponible sur le site Internet de la Caisse d'Epargne.

En cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification mis en place par la Caisse d'Epargne, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés, et/ou (ii) la copie, et/ou (iii) toute utilisation non autorisée des facteurs d'authentification.

La Caisse d'Epargne s'assure que les données de sécurité personnalisées (mot de passe, Code et tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories ci-dessus) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par le Client, sauf si ce dernier ne respecte pas les préconisations mentionnées au présent article ou les préconisations relatives au service Sécurisation des Opérations en Ligne (article 5.5 ci-après) ou au dispositif d'authentification mis à sa disposition par la Caisse d'Epargne.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, la Caisse d'Epargne se voit expressément reconnaître par le Client, sans recours possible de ce dernier contre la Caisse d'Epargne, la possibilité, à tout moment et à effet immédiat, de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès aux comptes, à certaines fonctionnalités ou à certains service ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information du Client par tout moyen au choix de la Caisse d'Epargne.

5.3. Accès au compte de paiement et initiation de paiement

Dès lors que le Client autorise l'accès à son compte par un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, ce prestataire doit disposer de l'agrément délivré par l'autorité compétente d'un Etat membre de l'Union Européenne ou être inscrit sur le registre tenu par cette autorité, conformément à la règlementation en vigueur. Le Client est tenu de vérifier que ce prestataire, à qui il communique ses identifiant et mot de passe, dispose de cet agrément ou est inscrit sur le registre concerné.

L'initiation d'opérations de paiement (virements) par ce prestataire, pour le compte du Client, s'effectuera selon les mêmes modalités et conditions d'authentification que si le Client réalisait directement ces opérations par l'intermédiaire de Direct Ecureuil.

5.4. Perte ou vol des identifiant et/ou mot de passe

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son identifiant et/ou de son mot de passe, le Client doit en informer sans tarder son agence ou le centre de relation clientèle qui procédera à la neutralisation de l'accès à Direct Ecureuil. L'information devra être immédiatement confirmée par le Client par courrier recommandé avec avis de réception auprès de son agence ou par courrier libre remis à l'agence contre décharge. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties.

La Caisse d'Epargne recommande au Client de modifier son mot de passe dans les meilleurs délais.

5.5. Sécurisation des opérations en ligne

Dans le cadre de son abonnement à Direct Ecureuil, le Client a accès à une fonctionnalité Sécurisation des Opérations en Ligne (ci-après « SOL ») dans l'environnement sécurisé de Direct Ecureuil. SOL est utilisé pour les opérations sensibles (par exemple : création de RIB externe, modification de données personnelles du Client comme le numéro de téléphone mobile). Les Conditions Générales (CG) de SOL sont disponibles sur Direct Ecureuil.

5.6. Sécur'Pass

Dans le cadre de son abonnement à Direct Ecureuil, le Client a accès à Sécur'Pass.

Sécur'Pass est un dispositif d'authentification forte permettant notamment au Client, depuis l'application mobile de la Caisse d'Epargne :

- d'accéder aux services de Direct Ecureuil et à son compte de dépôt en ligne lorsqu'il en dispose,
- de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services,

- de valider certaines opérations sensibles initiées depuis son espace personnel de banque à distance (site internet Direct Ecureuil ou application mobile Direct Ecureuil),
- de valider des opérations de paiement réalisées en ligne (virements) et à distance par carte bancaire (e-commerce),
- de s'authentifier lors de la souscription de produits et services commercialisés par la Caisse d'Epargne par voie dématérialisée en ayant recours à un dispositif de signature électronique.

La liste des fonctionnalités offertes par Sécur'Pass est susceptible d'évolution. Le Client en est informé via l'application mobile ou via la documentation s'y rapportant.

Sécur'Pass complète ou se substitue, le cas échéant, à la fonctionnalité Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL) et aux modes d'authentification prévus par cette dernière, en permettant au Client de bénéficier de possibilités étendues.

L'enrôlement à Sécur'Pass est effectué par le Client par la saisie de certains numéros aléatoires de sa carte bancaire en cours de validité et active, ou par une demande formulée auprès d'un conseiller en agence. Le Client doit posséder un smartphone compatible et un numéro de téléphone mobile préalablement déclaré à la Caisse d'Epargne en tant que téléphone de sécurité. Afin d'utiliser Sécur'Pass, le Client doit également activer Sécur'Pass à partir de son espace personnel de banque à distance accessible depuis l'application mobile. L'activation de Sécur'Pass nécessite la saisie par le Client d'un code Sécur'Pass qu'il a choisi.

Le changement de smartphone initialement enregistré nécessitera l'enrôlement du nouvel appareil.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code Sécur'Pass sont de la responsabilité du Client. Il lui appartient notamment de veiller à le conserver strictement secret, au même titre que l'ensemble des identifiant/mot de passe liés à son espace personnel de banque à distance ou à ses moyens de paiement. La Caisse d'Epargne n'a aucun accès à ce code Sécur'Pass.

Il est conseillé au Client de changer son code Sécur'Pass fréquemment, de ne pas choisir un code Sécur'Pass simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code Sécur'Pass identique à celui qu'il utiliserait déjà par ailleurs, par exemple, le code PIN associé à son smartphone ou à sa carte SIM, le mot de passe lié à son accès à la banque à distance ou le code associé à sa carte bancaire.

Lors de l'utilisation de Sécur'Pass, la saisie du code Sécur'Pass pourra éventuellement être effectuée par le Client en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

Le Client a la possibilité de désactiver le dispositif Sécur'Pass à tout moment. En cas de cession de son smartphone, il lui appartient de veiller à la désactivation et à la désinstallation préalable de l'application mobile de la Caisse d'Epargne.

La désactivation de Sécur'Pass est susceptible d'empêcher l'accès à certains services nécessitant le recours à une authentification forte, ou d'entraîner l'application d'exigences ou de délais complémentaires pour la réalisation de certaines opérations.

Pour pouvoir à nouveau accéder au dispositif Sécur'Pass, le Client devra procéder à une nouvelle activation.

La suspension ou la fermeture de l'accès à Sécur'Pass pour quelque raison que ce soit, à l'initiative du Client ou de la Caisse d'Epargne, entraîne l'impossibilité d'utiliser le dispositif Secur'Pass et les fonctionnalités liées.

5.7. Preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, dont l'enregistrement des conversations téléphoniques

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le Client, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux services offerts via Direct Ecureuil, le Client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Caisse d'Epargne sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée. Il est néanmoins convenu entre les parties que la signature via l'utilisation de l'identifiant, du mot de passe et éventuellement du code d'authentification vaut signature manuscrite.

La preuve des opérations effectuées pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le Client et la Caisse d'Epargne. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par la Caisse d'Epargne, quel qu'en soit le support, feront foi, sauf preuve contraire. La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établies par les systèmes informatiques de la Caisse d'Epargne.

Lorsque le Client dialogue avec un conseiller, il autorise la Caisse d'Epargne à enregistrer ses conversations téléphoniques, ainsi que celles des personnes auxquelles il aurait confié ses codes d'accès et il admet ces enregistrements comme mode de preuve.

Le Client reconnaît que la reproduction sur tous supports quels qu'ils soient des entretiens téléphoniques entre lui et la Caisse d'Epargne et toute personne à laquelle il aurait confié ses codes d'accès, et/ou les interrogations ou ordres précédés de l'utilisation de l'identifiant, du mot de passe et du code d'authentification, dans le cadre des services de Direct Ecureuil, sont réputés émaner de lui-même, ou de ses éventuels mandataires, et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées.

Dans l'hypothèse où le Client refuserait l'enregistrement de ces entretiens téléphoniques, ou de faire précéder les interrogations ou ordres par l'identifiant, le mot de passe et le code d'authentification, la Caisse d'Epargne sera fondée soit à lui refuser l'accès à DE, soit à lui interrompre le service.

Ces supports ou leur reproduction seront conservés par la Caisse d'Epargne pendant les délais réglementaires.

6 - RESPONSABILITÉS

6.1. Responsabilité de la Caisse d'Epargne

La Caisse d'Epargne s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer au Client le bon fonctionnement de Direct Ecureuil, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, la Caisse d'Epargne ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

Au cas où la responsabilité de la Caisse d'Epargne serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct peut donner lieu à réparation.

La Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable :
- en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services de Direct Ecureuil,
- en cas de divulgation par le Client du mot de passe et/ou du code d'authentification à une tierce personne, y compris à un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, disposant d'un agrément ou d'un enregistrement prévu par les textes en vigueur,
- lorsque les informations communiquées lors de l'adhésion du Client ou lors de l'utilisation de Direct Ecureuil s'avèrent inexactes ou incomplètes,
- en cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers,
- en cas de connexion du Client à un autre site que le site légitime et sécurisé de la Caisse d'Epargne (https + adresse habituelle).

La Caisse d'Epargne n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunications.

La Caisse d'Epargne n'est pas responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel, antivirus) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par le Client n'ayant pas détecté, notamment, l'intrusion d'un virus informatique.

La Caisse d'Epargne dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès.

La Caisse d'Epargne demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et :
- tout prestataire substitué, tant en ce qui concerne la facturation des coûts des transmissions que le bon fonctionnement du réseau téléphonique,
- le prestataire de services fournisseur d'accès Internet en ce qui concerne l'accès aux différents sites Internet ;
- le fournisseur du matériel informatique (ordinateur, logiciels, etc...) destiné à recevoir les informations par l'intermédiaire du téléchargement des écritures,
- son prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.

De même, la responsabilité de la Caisse d'Epargne ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, la Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Caisse d'Epargne se réserve le droit de limiter l'accès du Client aux seules fonctions de consultation ou de bloquer l'accès à Direct Ecureuil, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité du Service, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service ou au risque sensiblement accru ou avéré que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, la Caisse d'Epargne informe le Client, par tous moyens, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le Service ne soit bloqué ou immédiatement après, sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale. La Caisse d'Epargne débloque le Service dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Caisse d'Epargne met en place les moyens appropriés permettant au Client de demander à tout moment le déblocage du Service.

La Caisse d'Epargne informera le Client, de façon sécurisée, en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité survenant sur le service de banque à distance.

6.2. Responsabilité du Client

Le Client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation de Direct Ecureuil et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du service.

Le Client est tenu de sécuriser son ordinateur, sa tablette ou son téléphone mobile ainsi que les objets connectés associés, au moyen de solutions de sécurité de son choix (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, pare-feu, logiciels de nettoyage...) et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence. Il est conseillé au Client d'utiliser un téléphone mobile fonctionnant avec Android ou IOS et déconseillé d'utiliser les autres types de systèmes d'exploitation. Il lui est interdit de procéder au déverrouillage des systèmes d'exploitation.

Le Client est ainsi invité à prendre connaissance des mesures à mettre en œuvre afin de sécuriser ses connexions Internet en consultant la page « Sécurité » disponible sur le site de la Caisse d'Epargne.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du Client, la Caisse d'Epargne, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'Internet, invite celui-ci à prendre toutes les dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse du téléchargement de ces données bancaires vers un logiciel de gestion.

Conformément aux articles L. 133-19 et L. 133-20 du code monétaire et financier, lorsque les opérations de paiement non autorisées sont effectuées par l'intermédiaire des services de banque à distance, suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée de ce service ou des données qui lui sont liées, les règles spécifiques suivantes s'appliquent.

Avant la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition) :

- le Client supporte les pertes financières à hauteur de 50 euros en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de ses dispositifs d'authentification et effectuée en utilisant les services de banque à distance pour l'émission d'ordres de virement en ligne,
- le Client ne supporte aucune conséquence financière en cas :
  - de perte ou de vol des données de sécurité personnalisées ne pouvant être détecté par le Client avant le paiement du Client,
  - de perte de ces données due à des actes ou à une carence d'un salarié, agent ou d'une succursale de la Caisse d'Epargne ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

La responsabilité du Client n'est pas engagée non plus lorsque l'opération non autorisée a été effectuée en détournant, à l'insu, du Client, les données liées à l'instrument de paiement et en cas de contrefaçon de l'instrument.

Si la banque du bénéficiaire n'est pas située dans l'Espace Economique Européen, le Client supporte les pertes liées à l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées avant l'information relative à la perte ou au vol dans la limite d'un plafond de 50 €.

Après la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition), le Client ne supporte aucune conséquence financière.

De façon générale, les opérations non autorisées sont à la charge du Client en cas d'agissements frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation générale de prudence rappelée dans la convention de compte en vigueur.

Sauf agissement frauduleux de sa part, le Client ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que la Caisse d'Epargne n'exige une authentification forte du Client dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par la Caisse d'Epargne.

En particulier, la responsabilité du Client est engagée en cas de manquement à ses obligations de :

- prendre toute mesure pour conserver ses dispositifs d'authentification, préserver leur sécurité et leur confidentialité,
- de demander sans tarder le blocage de l'instrument, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de cet instrument ou des données qui lui sont liées.

7 - TARIFICATION

L'abonnement au service Direct Ecureuil est gratuit. L'adhésion à certaines fonctionnalités peut être facturée selon les conditions tarifaires en vigueur.

Tout défaut de paiement ouvre la faculté pour la Caisse d'Epargne de suspendre les prestations sous réserve d'une information préalable au Client par lettre recommandée avec avis de réception. Cette suspension devient effective à l'issue d'un délai de 30 jours suivant l'envoi de cette lettre en cas de non régularisation.

Il est rappelé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées, notamment par l'intermédiaire de Direct Ecureuil, peuvent donner lieu à tarification conformément à ces mêmes conditions tarifaires. Le coût des communications téléphoniques et les frais divers qui sont directement facturés au Client, en particulier par les exploitants des réseaux de télécommunications, sont à sa charge.

8. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DES CONDITIONS TARIFAIRES

8.1. Modifications à l'initiative de la Caisse d'Epargne

La Caisse d'Epargne aura la faculté de modifier les Conditions Générales et les Conditions Tarifaires de ses services. A cet effet, la Caisse d'Epargne communiquera au Client, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable (par exemple, lettre, mention sur le relevé de compte ou information dans son espace personnel de banque à distance), le projet de modification. La Caisse d'Epargne et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent contrat et le service Direct Ecureuil. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

8.2. Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires

Les modifications de tout ou partie des Conditions Générales, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès la date d'entrée en vigueur de celles-ci.

9 - DURÉE, RÉSILIATION OU SUSPENSION

L'accès à Direct Ecureuil est ouvert pour une durée indéterminée.

Le Client peut, comme la Caisse d'Epargne, y mettre fin, par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès de l'agence qui gère son compte, à tout moment, sans avoir à indiquer ni justifier du motif.

Lorsque la résiliation émane du Client, elle prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Caisse d'Epargne, du courrier recommandé envoyé par le Client.

La résiliation par la Caisse d'Epargne doit respecter un préavis de deux mois.

L'abonnement à Direct Ecureuil est résilié de plein droit et sans préavis en cas de décès du Client.

La résiliation de l'abonnement à Direct Ecureuil entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services de banque à distance activés à partir de Direct Ecureuil.

En tout état de cause, pour le Client ayant bénéficié du service « e-Documents », l'accès à l'espace personnel de banque à distance est maintenu même après la clôture du dernier contrat du Client, afin de permettre l'accès à l'historique des documents numériques dans les conditions spécifiques au service « e-Documents ».

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne se réserve le droit de suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des services de Direct Ecureuil ou résilier la présente convention, sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement de facture, clôture du dernier contrat dont dispose le Client ...), ce dont le Client serait immédiatement informé.

Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues.

Les services de Direct Ecureuil pourront également être temporairement interrompus pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation des services de Direct Ecureuil ou de l'application mobile.

10 - « MESSAGERIE SÉCURISÉE INTERNET »

10.1. Description du service

Le Client abonné à Direct Ecureuil (ci-après, « l'Abonné ») a accès à un service de messagerie électronique avec la

Caisse d'Epargne dans l'environnement sécurisé de Direct Ecureuil (ci-après, la « Messagerie Sécurisée Internet» ou « MSI »), conformément aux conditions et modalités ci-après.

10.2. Accès à la messagerie Sécurisée Internet

Le Service est exclusivement accessible aux personnes physiques majeurs capables, aux personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial, en curatelle simple avec l'accord de leur curateur, ou mineurs autorisés par leur représentant légal, abonnés à Direct Ecureuil.

Toute utilisation du Service sera réputée avoir été effectuée par le Client.

Le Client est informé qu'en résiliant son accès à Direct Ecureuil, il met fin à l'accès à la Messagerie Sécurisée Internet. Dans ce cas, le Client perd définitivement l'accès aux messages conservés jusqu'alors dans sa MSI.

10.3. Fonctionnalités du service

10.3.1. - Interlocuteurs du Client

La MSI permet au Client d'adresser, ou de recevoir, des messages électroniques en direction, ou en provenance, d'une ou plusieurs personnes du Réseau des Caisses d'épargne dont la liste est définie par la seule Caisse d'Epargne.

10.3.2. Notification d'un nouveau message dans la Messagerie Sécurisée Internet

Sous réserve de la disponibilité de ce service dans sa Caisse d'Epargne et de la déclaration préalable d'une adresse électronique personnelle et valide, le Client peut recevoir une notification électronique des nouveaux messages parvenus dans sa Messagerie Sécurisée Internet.

La Caisse d'Epargne n'est pas responsable de la saisie erronée des données personnelles du Client, du filtrage anti-spam abusif du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel de l'abonné ou du réseau de télécommunications.

La Caisse d'Epargne dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès.

MSI est un vecteur de communication des notifications que le Client recevra pour l'informer de la mise à disposition des relevés/documents électroniques dans son espace personnel de Banque à distance (qui s'ajoute, éventuellement, à sa messagerie personnelle dès lors qu'il a fourni une adresse e-mail valide).

10.3.3 .Suppression des messages

Le Client a la possibilité de supprimer de la Messagerie Sécurisée Internet des messages électroniques émis ou reçus par lui. Dans ce cas, aucune restauration de ces messages ainsi supprimés ne sera possible ultérieurement.

10.3.4. Limite à la capacité de stockage

La Messagerie Sécurisée Internet attribuée au Client est limitée dans sa capacité de stockage en raison des contraintes techniques et/ou de sécurité retenues par la Caisse d'Epargne, susceptibles d'évoluer dans le temps. L'espace de messagerie effectivement utilisé est visible dans la messagerie sécurisée du Client.

En cas de dépassement de cette capacité de stockage, la Caisse d'Epargne pourra être amenée à supprimer les messages diffusés en automatique, à caractère commercial ou bien relatifs à la gestion des comptes du Client.

10.4. Contenu des messages

10.4.1. Règles d'utilisation du service

Le Service est exclusivement un service de dialogue entre le Client et des interlocuteurs Caisse d'Epargne.

Le Client s'engage à n'utiliser la MSI que dans le cadre strictement limité à la relation bancaire défini par le Service Direct Ecureuil. Aussi, le Client s'interdit de transmettre tout message, pièce jointe ou autre document qui n'aurait aucun lien direct, voire indirect avec l'objet de Direct Ecureuil.

La MSI n'est pas destinée à la prise en compte des demandes relatives aux opérations bancaires, aux opérations sur instruments financiers et à l'inscription de comptes destinataires de virements. Par exception, la Caisse d'Epargne pourra éventuellement, par message MSI, informer préalablement le Client de l'augmentation du montant maximum de son autorisation de découvert dans les conditions de la convention de compte de dépôt.

Le Client est tenu soit d'effectuer ses opérations conformément aux dispositions de Direct Ecureuil, soit de transmettre ses demandes à la Caisse d'Epargne qui gère son compte.

Le Client devra faire un usage raisonnable du service, notamment quant au contenu, à la fréquence des messages envoyés ou à la taille ou au format des pièces jointes, toute autre utilisation pouvant notamment être à l'origine d'une saturation de l'infrastructure informatique de nature à mettre en péril la qualité et la continuité du service.

La Caisse d'Epargne se réserve le droit de mettre en demeure, par tous moyens, le Client de cesser une telle utilisation dans un délai de vingt-quatre heures. En cas de poursuite d'une utilisation déraisonnable par le Client, la Caisse d'Epargne se réserve le droit de résilier le Service, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, en raison notamment de la perte des messages contenus dans la Messagerie Sécurisée Internet ainsi supprimée.

10.4.2. Traitement d'une demande formulée dans un message

En l'absence de réponse de l'interlocuteur dans un délai raisonnable, le Client est invité à contacter son agence par tout autre moyen.

La prise en compte des demandes de mise à jour des données et des informations personnelles du Client pourra être conditionnée par la Caisse d'Epargne à la présentation par celui-ci des pièces justificatives correspondantes.

10.5. Sécurité

Le Client est tenu de vérifier la qualité des documents électroniques joints à ses messages, en veillant notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus ou autres logiciels malveillants. La Caisse d'Epargne se réserve le droit de supprimer les documents électroniques attachés aux messages échangés qui menaceraient directement ou indirectement l'intégrité de son système d'information.

La Caisse d'Epargne met en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer la non-dangerosité des messages envoyés au Client via la MSI ; mais elle ne peut, compte tenu des aléas techniques, le garantir complètement. Il appartient, en conséquence, au Client de mettre en œuvre les mesures adéquates afin de préserver l'intégrité de son poste informatique. En tout état de cause, la Caisse d'Epargne ne saurait être tenue responsable en cas de dommages causés au poste informatique du Client.

10.6. Archivage des messages par le Client

La Caisse d'Epargne rappelle au Client qu'il lui appartient de mettre en œuvre régulièrement les procédures de sauvegarde (copies d'écrans, copie du texte dans un document électronique, export dans un fichier au format PDF, etc.) adéquates afin d'archiver sur son système informatique tous les documents ou messages stockés dans la Messagerie Sécurisée Internet, notamment afin de tenir compte de la possibilité pour la Caisse d'Epargne de fermer, et de supprimer le cas échéant, l'accès au Service ou encore de supprimer des messages en cas d'atteinte à la capacité de stockage de ladite messagerie.

La Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable en cas de perte par le Client des documents et messages susmentionnés qui n'auraient pas été correctement sauvegardés par lui.

11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la signature et de l'exécution des Conditions Générales et Particulières du service Direct Ecureuil, et plus généralement de sa relation avec le Client, la Caisse d'Epargne en tant que responsable de traitement recueille et traite des données à caractère personnel concernant :

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...).

La Caisse d'Epargne met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués conformément à la réglementation applicable.

Le Client peut à tout moment et dans les conditions prévues par la réglementation, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, demander leur effacement, leur limitation, leur portabilité, ou communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès.

Si le traitement lié à une fonctionnalité du Service est fondé sur l'intérêt légitime de la Caisse d'Epargne (ex : la catégorisation des dépenses prévue pour la gestion de budget), le Client peut à tout moment s'opposer à ce traitement s'il justifie de raisons propres à sa situation particulière et selon les modalités prévues dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel.

De plus amples informations expliquant au Client pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont il dispose sur ses données figurent dans la Notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel de la Banque.

Cette notice est portée à la connaissance du Client lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site internet de la Caisse d'Epargne via l'adresse suivante : https://www.caisse-epargne.fr/cepac/protection-donnees-personnelles ou en obtenir un exemplaire auprès de son Agence.

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

12. 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 Relations Clientèle 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

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 :

09 69 36 27 38 depuis la France et les DOM

00 33 9 69 36 27 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/.

13. DÉMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER - VENTE À DISTANCE - DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Lors de la souscription à Direct Ecureuil dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, le présent contrat peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative du Client, dans le cadre de Direct Ecureuil, vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté,

- le Client devra restituer à la Caisse d'Epargne les éventuelles sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de la réception de la notification,
- la Caisse d'Epargne restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Caisse d'Epargne sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

En application des dispositions de l'article L. 223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, le Client peut être démarché par téléphone par la Caisse d'Epargne lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

14. LOI APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le présent contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles. Le présent contrat est soumis à la loi française et à la compétence des tribunaux français.

CAISSE D'EPARGNE CEPAC

EdEp : 02.2021.XXXXX