

## CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES DU SERVICE DIRECT ECUREUIL PRO

Les présentes dispositions déterminent les conditions d'accès et d'utilisation des services bancaires à distance proposés par la Caisse d'Épargne avec le service Direct Ecureuil Pro. Ces services permettent au client, ci-après dénommé "l'Abonné" ou « le client », par l'intermédiaire de l'Usager Principal et des Usagers Secondaires s'il y a, de consulter ou/et de gérer son/ses compte(s) à distance.

Le Client peut souscrire Direct Ecureuil Pro à l'unité moyennant le paiement du tarif indiqué dans les Conditions Tarifaires des principaux services bancaires. Le Client peut aussi souscrire ce service dans le cadre d'une offre groupée de services (1). Les présentes Conditions Générales apporteront, ci-après, de plus amples précisions sur ces deux points.

### DEFINITIONS

**Abonné ou client** : personne physique ou morale ayant souscrit aux services bancaires à distance Direct Ecureuil Pro.

**Usager Principal** : personne physique, désignée aux Conditions Particulières de la présente convention, qui peut utiliser le service, dans le périmètre imparti le cas échéant par l'Abonné, et qui peut désigner des Usagers Secondaires dont un Usager Gestionnaire le cas échéant.

**Usager(s) Secondaire(s)** : la ou les personnes habilitées par l'Usager Principal (dont l'Usager Gestionnaire s'il y a).

**Usager Gestionnaire** : personne, que peut désigner l'Usager Principal, qui est habilitée à utiliser le service dans le périmètre imparti par l'Usager Principal, et qui peut désigner des personnes habilitées à utiliser le service dans les limites de ce même périmètre.

**Usager(s)** : désigne, ensemble, l'Usager Principal et les Usagers Secondaires (dont l'Usager Gestionnaire).

### 1 - Caractéristiques des services bancaires à distance

Les services bancaires à distance proposés par la Caisse d'Épargne dans le cadre de Direct Ecureuil Pro sur Internet permettent à l'Abonné, par l'intermédiaire de l'Usager Principal désigné aux Conditions Particulières, d'effectuer, selon les options choisies aux Conditions Particulières de la présente convention, des consultations et/ou des opérations et/ou d'obtenir des renseignements ou conseils sollicités.

Direct Ecureuil Pro sur Internet est un service bancaire à distance accessible notamment par un micro-ordinateur via le réseau Internet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### 2 - Modalités techniques d'accès

Direct Ecureuil Pro sur Internet est accessible, selon le type d'abonnement, par un matériel compatible avec les normes télématiques et Internet (ordinateur multimédia, téléphone compatible...), et plus généralement tout terminal utilisable de façon banalisée, ou leurs évolutions futures, relié au réseau de télécommunications.

L'Abonné fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et plus généralement 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'Épargne. Il en dispose sous sa seule et exclusive responsabilité. La Caisse d'Épargne n'est pas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

Les opérations acceptées dans le cadre des services bancaires à distance ne sauraient déroger aux Conditions Particulières et/ou Générales d'autres produits ou services ouverts ou à ouvrir, sauf stipulation contraire.

### 3 - Modalités d'identification

L'Abonné, les Usagers, accèdent aux services bancaires à distance de Direct Ecureuil Pro sur Internet après s'être identifiés par la composition d'une triple clé formée du numéro d'Abonné (identifiant client), du numéro d'usager et du code confidentiel numérique.

Le numéro d'Abonné est attribué à l'Abonné lors de la signature des Conditions Particulières de la présente convention ainsi que le numéro d'usager de l'**Usager Principal**, personne physique, mentionné aux dites Conditions Particulières. Le numéro d'Abonné et le numéro d'usager ne peuvent pas être modifiés.

Pour permettre le premier accès au service, la Caisse d'Épargne attribue à l'Usager Principal un code confidentiel provisoire. L'Usager Principal est tenu de modifier ce code confidentiel provisoire par un code confidentiel qu'il choisit, lors de la première connexion, selon la procédure indiquée par le service. La Caisse d'Épargne n'a pas accès au code confidentiel choisi par l'Usager Principal. Dès modification du code confidentiel provisoire par le code confidentiel choisi par l'Usager Principal, le service devient opérationnel.

Après plusieurs tentatives infructueuses de composition du code confidentiel, le dispositif d'accès au service devient inopérant. Dans ce cas, le service sera de nouveau accessible sur demande de l'Usager Principal auprès de la Caisse d'Épargne. Un nouveau code confidentiel provisoire est attribué par la Caisse d'Épargne pour permettre le nouvel accès au service.

L'Usager Principal est tenu de modifier ce code lors de sa nouvelle connexion dans les mêmes conditions que lors de l'ouverture du service.

Les Usagers peuvent avec l'identifiant client, leur numéro d'usager et leur code confidentiel spécifiques à Direct Ecureuil Pro, avoir aussi accès au service e-

(1) Comme, par exemples, Libre Convergence, Labelis, Auto-entrepreneurs, Franchise et vous, SCI Pro pour les Professionnels, Forfait Services Association et Bouquet Liberté Association pour les Associations.

remises (échanges de données informatisées via le portail internet de la Caisse d'Épargne), en cas de souscription à ce service et dans la limite des habilitations accordées.

#### **4 - Habilitations accordées par l'Usager Principal et l'Usager Gestionnaire dans le cadre de Direct Ecureuil Pro sur Internet**

##### **4.1 – Habilitations accordées par l'Usager Principal**

L'Usager Principal peut, dans le périmètre qui lui a été imparti par l'Abonné, autoriser (mandater) une personne (ci-après dénommée « Usager Gestionnaire ») ainsi qu'une ou plusieurs personnes (dénommées « Usagers Secondaires ») qu'il aura choisies, à utiliser les services auxquels il a lui-même accès.

##### **a) Mode de désignation par l'Usager Principal**

- Le mandat accordé par l'Usager Principal est formalisée aux Conditions Particulières du présent contrat. Les Usagers Secondaires (dont l'Usager Gestionnaire), qui sont mandatés à l'effet d'utiliser le service, sont désignés dans ces Conditions Particulières.

L'Abonné et/ou l'Usager Principal s'engagent à informer par écrit la Caisse d'Épargne de tout changement intervenu dans cette **liste** (suppression et ajout d'un mandataire). Le service ne pourra pas être opérationnel pour une personne qui n'a pas été désignée dans la liste. La liste des personnes mandatées est accessible lors de l'utilisation du service.

- Le mandat concrétise par une habilitation réalisée en ligne par l'Usager Principal qui délivre aux Usagers Secondaires (dont Usager Gestionnaire le cas échéant) qu'il souhaite faire accéder au service, du code Abonné du client ainsi que d'un numéro d'utilisateur et d'un code confidentiel, selon la procédure affichée à l'écran, l'Usager Principal délimite alors pour chacune des personnes habilitées le périmètre d'accès au service et désigne les comptes pour lesquels elles sont autorisées à consulter et/ou à réaliser des opérations. Il délimite le cas échéant, pour l'Usager Gestionnaire, les comptes et les rubriques sur lesquels ce dernier pourra lui-même délivrer des habilitations.

- L'Usager Principal peut, à tout moment modifier le périmètre d'une habilitation.

##### **b) Code confidentiel**

Le code confidentiel, attribué par l'Usager Principal à la ou aux personnes qu'il a habilitées (Usagers Secondaires et/ou Usager Gestionnaire), est provisoire. Chaque personne habilitée par l'Usager Principal est tenue de modifier ce code confidentiel provisoire par le code confidentiel qu'elle choisit, lors de la première connexion au service, selon la procédure indiquée à l'écran. Dès modification du code confidentiel provisoire par le code confidentiel qui aura été choisi par la ou les personnes habilitées, le service devient opérationnel pour celle(s)-ci.

La Caisse d'Épargne et l'Usager Principal n'ont pas connaissance du code confidentiel que la ou les personnes habilitées auront choisi. Néanmoins, l'Usager Principal peut, à tout moment, modifier le code

confidentiel de la personne habilitée, notamment en cas de vol du code confidentiel de cette dernière.

##### **4.2 – Habilitations accordées par l'Usager Gestionnaire**

L'Usager Gestionnaire peut, directement en ligne, habilitier une ou plusieurs personnes, choisies parmi la **liste** des personnes mandatées aux Conditions Particulières du présent contrat et accessible sur le service (cf. supra au 4.1 a) ), à utiliser les fonctionnalités de Direct Ecureuil Pro dans les limites du périmètre qui lui a été imparti par l'Usager Principal,

##### **a) Mode de désignation par l'Usager Gestionnaire**

Une telle habilitation se concrétise, lors de l'utilisation du service, par la délivrance, par l'Usager Gestionnaire, du code Abonné du client ainsi que d'un numéro d'utilisateur et d'un code confidentiel, selon la procédure affichée à l'écran, à chacune des personnes qu'il souhaite faire accéder au service.

L'Usager Gestionnaire délimite, pour chacune des personnes habilitées, le périmètre d'accès au service et désigne les comptes pour lesquels elles sont autorisées à consulter et/ou à réaliser des opérations.

L'Usager Gestionnaire peut à tout moment, modifier le périmètre d'une habilitation.

##### **b) Code confidentiel**

Le code confidentiel, attribué par l'Usager Gestionnaire à la personne habilitée, est provisoire. Chaque personne habilitée par l'Usager Gestionnaire est tenue de modifier ce code confidentiel provisoire par le code confidentiel qu'elle choisit, lors de la première connexion au service, selon la procédure indiquée à l'écran. Dès modification du code confidentiel provisoire par le code confidentiel qui aura été choisi par la personne habilitée, le service devient opérationnel pour celle-ci.

La Caisse d'Épargne et l'Usager Gestionnaire n'ont pas connaissance du code confidentiel que la ou les personnes habilitées auront choisi. Néanmoins, l'Usager Gestionnaire peut, à tout moment, modifier le code confidentiel de chacune des personnes qu'il aura habilitée, notamment en cas de vol du code confidentiel de ces dernières.

#### **5 - Confidentialité des codes**

##### **5.1 – Obligations de l'Abonné et des Usagers du service**

##### **a) Obligations relatives à la préservation de la confidentialité des codes**

Le numéro d'Abonné, le numéro d'utilisateur et le code confidentiel permettent d'accéder aux canaux des services bancaires à distance. L'Abonné, ou l'Usager Principal, doit informer les Usagers Secondaires de leurs obligations de confidentialité découlant du présent contrat notamment en leur communiquant les éléments ci-après.

Le code confidentiel et le numéro d'utilisateur circulent sur les réseaux de communication sous forme cryptée. Ils ne doivent jamais être indiqués sur les écrits ou messages

électroniques adressés à la Caisse d'Épargne, ou être mentionnés sur les répondeurs téléphoniques.

Les Usagers peuvent, à leur initiative et à tout moment, modifier leur code confidentiel, ce qui leur est conseillé de faire fréquemment. Il est conseillé de ne pas choisir un code confidentiel aisément décelable par un tiers (tel qu'une date de naissance, par exemple).

Le numéro d'utilisateur et le code confidentiel sont personnels aux Usagers. Ils en assument la garde, les risques, la conservation et la confidentialité, cela même à l'égard des salariés de l'Abonné ou des membres de leur famille. Ceci est une condition déterminante pour sécuriser les relations entre l'Abonné et la Caisse d'Épargne.

Il incombe à l'Abonné et aux Usagers, de prendre les mesures nécessaires afin que la confidentialité de ces codes soit préservée et éviter ainsi toute fraude ou abus éventuel.

Aussi, les Usagers doivent changer immédiatement leur code confidentiel, dès qu'ils ont connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de l'utilisation frauduleuse de ce dernier, ou en cas de doute quant à la préservation de sa confidentialité, selon la procédure indiquée par le service. En tout état de cause, il est recommandé dans ce cas à l'Usager Principal de procéder au plus tôt, soit à la suppression de l'habilitation de l'Usager Secondaire concerné et le cas échéant à la mise en place d'une nouvelle habilitation, soit à la modification du code confidentiel de l'Usager Secondaire concerné. Cette même recommandation s'applique à l'Usager Gestionnaire dans le cadre des habilitations qu'il a accordées.

#### **b) Opposition (blocage) à l'accès aux services bancaires à distance par l'Abonné et/ou l'Usager principal**

Dès qu'ils ont connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse du code confidentiel personnel de l'Usager Principal ou de l'Usager Gestionnaire, l'Abonné et/ou l'Usager Principal doivent immédiatement en informer la Caisse d'Épargne qui bloquera l'accès à Direct Ecureuil Pro. L'opposition devra être immédiatement confirmée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception ou directement auprès de la Caisse d'Épargne. En cas de contestation, la date de réception de l'écrit fera foi entre les parties.

La remise en fonctionnement est effectuée sur demande de l'Abonné. Il sera alors délivré un nouveau code confidentiel provisoire à l'Usager Principal. L'Usager Principal est tenu de le modifier lors de sa nouvelle connexion dans les mêmes conditions que lors de l'ouverture du service (cf. au 3 ci-dessus). Il sera alors procédé le cas échéant à de nouvelles habilitations.

#### 5.2 – Obligations de la Caisse d'Épargne

La Caisse d'Épargne s'assure que les dispositifs de sécurité personnalisés (codes, authentification et signature par certificat électronique, Authentification Non Rejouable accompagnée le cas échéant de la signature électronique des opérations) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par l'Abonné, par l'Usager Principal et par l'Usager

Gestionnaire s'il y a, sauf si l'Abonné et/ou les Usagers du service ne respectent pas les préconisations mentionnées au 5.1ci-dessus ou au contrat relatif au certificat électronique souscrit le cas échéant par l'Abonné.

#### **6 - Principaux services offerts par les services bancaires à distance**

Les Usagers peuvent effectuer, selon les options définies aux Conditions Particulières de la présente convention, les principales opérations suivantes, la liste n'étant pas exhaustive.

##### **a) Consultation des comptes et de certaines opérations**

Position du ou des comptes, ainsi que les dernières opérations de débit et/ou de crédit intervenues sur le ou les comptes, sous réserve qu'elles ne remontent pas à plus de soixante (60) jours, débits en instance de la carte bancaire s'il y a lieu...

L'Abonné peut consulter les opérations à venir, sur 30 jours glissants, connues de la Caisse d'Épargne mais qui ne sont pas encore comptabilisées. Il peut aussi consulter le solde prévisionnel de son ou de ses comptes courant. Ces informations sont indiquées à titre d'information, seules les écritures indiquées sur le relevé de compte ou l'arrêté de compte faisant foi entre les parties.

L'Abonné peut en outre avoir accès aux informations concernant ses crédits et engagements par signature. La liste des crédits et engagements, ainsi que les informations fournies, peuvent alors ne pas être exhaustives.

Il est possible aux Usagers de télécharger le détail de ses opérations vers son logiciel de gestion.

##### **b) Virements**

Les Usagers peuvent effectuer par voie télématique des virements entre les différents comptes de l'Abonné ou sur les comptes d'autres bénéficiaires préalablement enregistrés, ouverts à la Caisse d'Épargne ou dans d'autres établissements, sous réserve d'indiquer les coordonnées complètes et correctes des comptes concernés (relevé d'identité bancaire).

Les caractéristiques et les modalités d'exécution du service de virement en ligne sont décrites à l'article 6.2 de la convention de compte courant. Les délais de contestation des opérations de virement effectuées par l'intermédiaire des services bancaires à distance et portées sur le relevé ou l'arrêté de compte adressé au client, sont précisées au 6.2.3. de cette convention.

Le montant limite de virement accepté par la Caisse d'Épargne dans le cadre du service Direct Ecureuil Pro est indiqué au client par le service Direct Ecureuil Pro ou le cas échéant aux Conditions particulières de la présente convention, ou encore dans tout autre document destiné à l'Abonné. Ces montants limites peuvent aussi être fournis par la Caisse d'Épargne, à la demande de l'Abonné.

##### **• Virements sur liste**

Les Usagers peuvent choisir d'effectuer, selon la procédure indiquée par le service, un même type de

virement à une date donnée au profit de personnes de même catégorie (ex : virement à ses salariés).

• **Virements à l'aide d'un certificat électronique ou d'un moyen d'Authentification Non Rejouable (ANR) du service de Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL)**

Les Usagers peuvent effectuer des virements sur des comptes de tiers et/ou des comptes du client hors Caisse d'Epargne à l'aide d'un certificat électronique, dans les conditions indiquées à l'article 7 ci-après, ou encore à l'aide d'un moyen d'Authentification Non Rejouable (ANR) du service SOL, accompagné le cas échéant d'une signature électronique des opérations, dans les conditions indiquées à l'article 8 ci-après.

**c) Paiement d'effets de commerce**

- L'Abonné peut demander à être informé quatre (4) jours ouvrés avant l'échéance, des lettres de change et des billets à ordre à honorer.

En cas de Convention de « Paiement Sauf Désaccord d'effets de commerce », le client pourra s'opposer ponctuellement au paiement d'une lettre de change ou d'un billet à ordre par voie Internet au plus tard la veille de l'échéance d'un effet à douze (12) heures. Passé ce délai, le client ne peut plus revenir sur l'instruction donnée à la Caisse d'Epargne et le compte du client sera débité automatiquement du montant des effets.

En l'absence de Convention de « Paiement Sauf Désaccord d'effets de commerce », la Caisse d'Epargne ne débitera le compte des effets tirés sur le client que sur instruction de ce dernier adressée, par voie Internet, au plus tard la veille de l'échéance à douze (12) heures.

Il peut être aussi convenu, entre le client et la Caisse d'Epargne, que le montant des effets de commerce sera débité sur le compte du client : pour certains effets, selon la procédure de « Paiement Sauf Désaccord d'effets de commerce » décrite cidessus, et pour d'autres effets, sur instruction du client, effet par effet.

- En conséquence, l'Abonné s'engage expressément à consulter quotidiennement le service.

**d) Opérations sur titres financiers si adhésion aux options proposées**

La passation d'opérations sur titres financiers implique la signature au préalable, par l'Abonné, d'une convention de conservation tenue de compte-titres conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, et le respect par l'Abonné des conditions de fonctionnement prévues dans cette convention, ainsi que des règles de couverture et de conditions de passation des ordres.

L'Abonné peut passer tous ordres sur les marchés organisés français, à l'exception des marchés conditionnels (de type Matif, Monep...), tous les ordres sur les FCP et Sicav du Réseau des Caisses d'Epargne.

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 qu'aux jours et heures d'ouverture des Bourses.

**e) Gestion des habilitations par l'Usager Principal et l'Usager Gestionnaire**

L'Usager Principal et l'Usager Gestionnaire peuvent permettre à des personnes qu'ils ont habilitées (Usagers Secondaires), de faire fonctionner le service pour le compte de l'Abonné. Ils peuvent supprimer à tout moment une habilitation ou créer une nouvelle habilitation. Ils peuvent en outre, pour chaque habilitation délivrée dans le périmètre qui leur a été imparti, délimiter eux-mêmes un périmètre d'accès au service et/ou aux comptes autorisés, et par la suite le modifier, selon la procédure indiquée par le service.

**f) AlertEcoreuil Pro**

Lorsque l'Abonné a par ailleurs souscrit au service AlertEcoreuil Pro, l'Usager Principal a la possibilité, par l'intermédiaire du Service Direct Ecoreuil Pro sur internet, d'activer ou de désactiver ses alertes et d'en modifier les paramètres (comptes support, périodicité, montant des seuils...).

La souscription, la résiliation du service AlertEcoreuil Pro ainsi que toute modification relative au canal de réception des alertes (changement de canal et/ou changement de numéro de téléphone ou de mail destinataires) s'effectuent par contrat séparé ou le cas échéant par avenant.

**g) Service « Relevés en ligne »**

Le Service de « Relevés en ligne » (ci-après dénommé « le Service ») permet à l'Abonné au service Direct Ecoreuil Pro de consulter sous forme électronique les relevés de compte qui lui sont adressés, appelés ci-après « Relevés en ligne ».

• **Activation du Service de « Relevés en ligne »**

L'activation et la résiliation du Service sont effectuées en ligne par l'Usager Principal de Direct Ecoreuil Pro ou encore par l'Abonné auprès de l'agence de la Caisse d'Epargne qui gère son (ses) compte(s).

Ce Service concerne l'ensemble des comptes de l'Abonné de Direct Ecoreuil Pro ouverts à la Caisse d'Epargne au titre de son activité.

L'Usager Principal doit avoir les pouvoirs pour souscrire (activer) et résilier le Service. A défaut, il devra avoir reçu l'autorisation du représentant légal ou du mandataire de l'Abonné à Direct Ecoreuil Pro à l'effet de souscrire et résilier le Service. Si tel n'est pas le cas, la souscription et la résiliation pourront être effectuées en agence par le représentant légal ou le mandataire de l'Abonné.

L'activation du Service prend effet immédiatement. En cas d'activation du Service par l'intermédiaire de Direct Ecoreuil Pro, il est immédiatement confirmé en ligne.

Toutefois, les premiers Relevés en ligne seront mis à disposition sur Direct Ecoreuil Pro à la date à laquelle les relevés de compte, sur support papier, auraient normalement été envoyés.

• **Périodicité et conditions de mise à disposition des Relevés en ligne**

- Chaque Relevé en ligne sera mis à disposition de l'Usager Principal sur Direct Ecoreuil Pro à la date d'arrêtée habituelle choisie par l'Abonné pour les relevés

de compte sur support papier du ou des compte(s) concerné(s) par le Service.

Le Service permet à l'Usager Principal d'imprimer ou de télécharger les Relevés en ligne.

**Chaque Relevé en ligne est consultable par l'Usager Principal sur Direct Ecureuil Pro pendant une période de 10 ans glissants à partir de sa mise à disposition.**

**Il appartient donc à l'Abonné et /ou à l'Usager Principal de procéder à la sauvegarde régulière, sous forme électronique ou papier, des Relevés en ligne.**

En cas de changement d'Usager Principal, ce dernier est autorisé par l'Abonné de Direct Ecureuil Pro à avoir accès à l'historique complet des relevés mis à disposition en ligne dont ceux émis antérieurement à sa nouvelle habilitation.

-Le Service permet à l'Usager Principal d'habiliter un Usager de Direct Ecureuil Pro à consulter les Relevés en ligne.

L'attention de l'Abonné et de l'Usager Principal est attirée sur le fait qu'une telle habilitation permet alors à cet Usager de consulter tous les Relevés en ligne mis à disposition, et par conséquent ceux de tous les comptes dont l'Abonné est titulaire, mais également l'historique complet de ces relevés.

- Substitution des Relevés en ligne aux relevés sur support papier

**Par l'activation du service de Relevés en ligne, l'Abonné de Direct Ecureuil Pro renonce expressément à recevoir des relevés sur support papier. Les relevés sur support papier ne lui seront donc plus adressés.**

Toutefois, l'Abonné peut à tout moment demander un relevé sur support papier qui lui sera alors facturé aux conditions tarifaires en vigueur.

En cas de relevés envoyés à plusieurs destinataires, le Relevé en ligne sera mis à disposition du destinataire principal et le relevé sur support papier ne lui sera plus adressé. Les autres destinataires continueront à recevoir un relevé sur support papier.

- Conditions tarifaires

La tarification des Relevés en ligne ou sur support papier, est définie aux « Conditions et tarifs des services bancaires de la Caisse d'Épargne », disponibles dans les agences de la Caisse d'Épargne.

**En cas de souscription aux offres groupées de services,** la tarification des Relevés de compte en ligne est intégrée dans la facturation relative de l'offre groupée de services souscrit par le client (V. cette offre groupée).

- Délais de réclamation des opérations

L'Abonné doit vérifier dès réception l'exactitude des mentions portées sur le Relevé en ligne en vue de signaler immédiatement à la Caisse d'Épargne toute erreur ou omission. Il doit contacter immédiatement son agence pour tout mouvement sur les comptes concernés par le Service qui lui semblerait anormal.

Les réclamations relatives aux opérations figurant sur les Relevés en ligne doivent être formulées sans tarder par envoi d'un courrier adressé en recommandé avec accusé de réception à la Caisse d'Épargne et dans les délais figurant dans la convention de compte courant de l'Abonné.

- Durée et résiliation du Service de Relevés en ligne

-L'Usager Principal peut mettre fin au Service à tout moment et sans frais, en ligne, dans Direct Ecureuil Pro. L'Abonné peut aussi mettre fin au Service auprès de l'agence de la Caisse d'Épargne qui gère son (ses) compte(s) ou par envoi à la Caisse d'Épargne d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

La résiliation prend effet immédiatement et implique le retour automatique aux relevés sous forme papier. Toutefois, le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du Relevé en ligne.

La Caisse d'Épargne peut résilier le Service à tout moment. L'Abonné de Direct Ecureuil Pro en sera informé par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de cette information. Les relevés seront alors adressés sous forme papier à la date habituelle de mise à disposition des Relevés en ligne.

La résiliation de la prestation optionnelle du Service de Relevés en ligne choisie aux Conditions Particulières, n'entraîne la résiliation que de cette seule prestation, le service Direct Ecureuil Pro continuant de produire ses effets entre les parties. En cas de souscription à une offre groupée de services, la résiliation du Service de Relevés en ligne ne met pas fin à l'offre groupée de services.

-Après la résiliation du Service (ou la clôture du compte dont le Service assure la mise à disposition des Relevés en ligne), l'accès à l'historique des Relevés en ligne reste possible par les Usagers de Direct Ecureuil Pro, dont l'Usager Principal, pour les relevés intervenus durant la période pendant laquelle l'Abonné a bénéficié du Service. Ces Relevés en ligne resteront consultables pendant une période de 10 ans glissants à partir de leur mise à disposition.

**-En cas de résiliation de Direct Ecureuil Pro, le Service de Relevés en ligne sera résilié de plein droit.**

**Dans cette hypothèse, il ne sera plus possible de consulter en ligne les relevés. Il appartient donc à l'Abonné de Direct Ecureuil Pro de procéder à la sauvegarde de ces Relevés en ligne avant la résiliation effective de son contrat Direct Ecureuil Pro.**

-Le Service sera automatiquement suspendu en cas de suspension de Direct Ecureuil Pro. Les relevés seront alors adressés sous forme papier. Le premier envoi de relevé papier interviendra à la prochaine date habituelle de mise à disposition du Relevé en ligne.

La Caisse d'Épargne se réserve la possibilité de refuser l'activation du Service en cas d'activations ou de résiliations successives multiples.

- Modification des conditions d'utilisation

La Caisse d'Épargne se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les prestations offertes dans le cadre du Service de Relevés en ligne.

Les nouvelles conditions d'utilisation seront portées à la connaissance de l'Abonné de Direct Ecureuil Pro par voie postale ou en ligne (via Direct Ecureuil Pro) un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

L'Usager Principal, en ligne, ou encore l'Abonné auprès de l'agence de la Caisse d'Epargne qui gère son (ses) compte(s) ou encore par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à la Caisse d'Epargne, a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le Service sans aucun frais. Si le Service continue à être utilisé à l'expiration du délai ci-dessus, l'Abonné sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions d'utilisation.

## **7. Sécurisation des opérations « sensibles » effectuées dans le cadre de Direct Ecureuil Pro**

L'utilisation d'un certificat électronique pour s'authentifier et/ou pour confirmer par signature électronique une opération (cf. infra au 7.1.) ainsi que l'utilisation du service Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL) par lecteur CAP et/ou par SMS (cf. infra au 7.2.), permettent au client de sécuriser les **opérations dites « sensibles »** ci-après effectuées dans le cadre de Direct Ecureuil Pro :

- ajout de nouveaux bénéficiaires de virement (BIC/IBAN) à la liste des bénéficiaires déjà existants ;
- commande en ligne des chèquiers.

La liste de ces opérations « sensibles » ci-dessus n'est pas exhaustive et est susceptible d'être complétée ou modifiée par la Caisse d'Epargne.

### 7.1 – Authentification et signature par certificat électronique dans le cadre de Direct Ecureuil Pro sur Internet

L'utilisation d'un certificat électronique pour s'authentifier et/ou pour confirmer par signature électronique une opération permet au client de sécuriser les **opérations dites « sensibles »** effectuées dans le cadre de Direct Ecureuil Pro (cf. ci-dessus au 7. Sécurisation des opérations « sensibles » effectuées dans le cadre de Direct Ecureuil Pro).

La souscription au service d'authentification et signature par certificat électronique sur Internet s'effectue par l'Abonné aux Conditions Particulières des présentes.

#### **a) Objet du certificat électronique**

Dans le cadre de Direct Ecureuil Pro sur Internet, l'Usager peut alors, en s'authentifiant par certificat électronique, et le cas échéant en utilisant la fonction « signature électronique » du certificat, effectuer les opérations « sensibles » prévues par le service notamment celles mentionnées ci-dessus.

Dans le cadre de Direct Ecureuil Pro sur Internet, l'Usager peut alors, en s'authentifiant par certificat électronique, effectuer certaines opérations sensibles prévues par le service notamment des ordres de virement vers des comptes de tiers, le cas échéant sur liste, et/ou des comptes du client hors Caisse d'Epargne, **non préalablement enregistrés** dans le service Direct Ecureuil Pro sur Internet.

Il peut aussi ajouter un nouveau bénéficiaire de virement à la liste des bénéficiaires déjà existants.

L'usager, porteur du certificat, conserve la possibilité de se connecter au service uniquement avec son ou ses codes habituels afin d'effectuer, sous sa responsabilité,

des ordres de virement sur des comptes **déjà enregistrés** dans Direct Ecureuil Pro sur Internet. Il n'a pas alors accès aux opérations dites « sensibles ».

#### **b) Souscription au service d'authentification et signature par certificat électronique**

La souscription au service d'authentification et signature par certificat électronique sur Internet s'effectue par l'Abonné aux Conditions Particulières des présentes.

Chaque utilisateur doit s'être procuré préalablement un certificat électronique par la signature par l'Abonné d'un contrat séparé relatif au certificat électronique. Le certificat électronique, s'il n'est pas souscrit auprès de la Caisse d'Epargne, devra faire partie de la liste des Autorités de Certification reconnues par la Caisse d'Epargne et être déclaré en annexe aux Conditions Particulières des présentes pour pouvoir être pris en compte par le service.

#### **c) Déclaration préalable du certificat électronique**

L'Usager, qu'il soit Usager Principal ou Secondaire, doit, avant d'utiliser son certificat électronique, le déclarer. Il doit pour cela se connecter à l'espace Direct Ecureuil Pro avec son code abonné (identifiant client), son code usager et son code confidentiel habituels.

Cette déclaration préalable est unique et n'a pas besoin d'être renouvelée par la suite. L'usager peut ensuite se connecter à Direct Ecureuil Pro avec son code abonné (identifiant client) et son certificat dès lors qu'il est valide.

Après déclaration préalable de son certificat, l'Usager peut, avec ce certificat et s'il y a été habilité, réaliser des opérations « sensibles » prévues par le service notamment celles mentionnées ci-dessus.

Pour qu'un Usager Secondaire puisse déclarer son certificat, comme indiqué ci-dessus, l'Usager Principal, lui-même préalablement authentifié par certificat dans l'espace Direct Ecureuil Pro sur Internet, doit affecter le numéro de série du certificat de l'Usager Secondaire ainsi que le numéro d'usager de ce dernier. Ces derniers peuvent ensuite, dès lors qu'ils auront déclaré leur certificat, effectuer des opérations « sensibles » pour lesquelles ils auront été habilités (conditions détaillées à l'article 4.1 ci-dessus).

#### **d) Révocation du certificat électronique**

Dès qu'ils ont connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse d'un certificat électronique, l'Abonné, ou son représentant légal, ou le mandataire de certification, ou encore le porteur du certificat, doivent révoquer le certificat électronique auprès de l'Autorité de certification dans les conditions indiquées au contrat relatif au certificat électronique souscrit par ailleurs par l'Abonné, aux fins de blocage de ce dernier (cf. aussi infra 11.3).

L'Usager, dont le certificat électronique est révoqué, ne peut plus s'authentifier et utiliser la fonction signature électronique de son certificat électronique pour accéder aux opérations sensibles offertes par le service. Il conserve la possibilité de se connecter au service uniquement avec son ou ses codes habituels afin d'effectuer, sous sa responsabilité, des ordres de

virements sur des comptes déjà enregistrés dans Direct Ecureuil Pro sur Internet.

La révocation d'un certificat électronique d'un usager n'empêche pas un autre usager, porteur d'un autre certificat, de procéder, dans Direct Ecureuil Pro sur Internet, à une authentification et/ou signature par certificat électronique.

## 7.2. Conditions Générales d'Utilisation du service de «Sécurisation des Opérations en Ligne» (SOL)

Le service de « Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL)», ci-après dénommé aussi « SOL », se compose de deux modes de sécurisation des opérations en ligne : SOL par lecteur CAP et SOL par SMS. Le Client peut souscrire à l'un et/ou l'autre de ces modes de sécurisation.

**Lorsque le Client, qui a souscrit au service SOL, bénéficie du service de banque à distance Direct Ecureuil Pro et/ou du service e-remises, les présentes Conditions Générales d'Utilisation du service SOL constituent un des éléments contractuels du service Direct Ecureuil Pro et/ou e-remises auxquels elles s'ajoutent.**

Il est remis au Client le document relatif à l'Ouverture de SOL par SMS et/ou de SOL par lecteur CAP et, lorsque la souscription au service SOL s'effectue par contrat établi séparément de la présente convention, les Conditions Générales d'Utilisation de SOL par lecteur CAP et/ou de SOL par SMS, qui forment son contrat.

### 7.2.1. Conditions Générales d'Utilisation du service SOL par lecteur CAP

#### **DEFINITIONS**

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

**E-remises** : site de services en ligne, auquel le Client souscrit dans le cadre de la convention d'échanges de données informatisées Datalis, permettant l'échange de données informatisées (EDI) entre la Caisse d'Epargne et le Client et l'accès à différents services associés.

**WEBPROTECTION** : service de Direct Ecureuil Pro sur Internet proposée aux mandataires judiciaires des personnes sous mesure de protection, destiné au suivi et à la gestion à distance via Internet des comptes de ces personnes ouverts à la Caisse d'Epargne.

**Utilisateur(s)** : la ou les personnes physiques, désignées lors de l'ouverture du présent contrat par le Client, ou ultérieurement, qui peuvent utiliser le service SOL par lecteur CAP. Ces personnes, en cas d'abonnement à Direct Ecureuil Pro, sont également et nécessairement des usagers (ou délégués dans le cas de Webprotection) de ce service. En cas de souscription au service e-remises, elles sont nécessairement des délégataires désignées par le Client aux Conditions particulières de la convention Datalis.

**Authentification** : permet de faire le lien entre l'identification de la personne et le fait que ce soit cette même personne identifiée qui effectue l'opération.

**Authentification forte ou Non Rejouable (ANR)** : authentification par l'utilisation d'un Code de contrôle à usage unique et non jouable lors de l'opération, permettant de s'assurer que l'Utilisateur est bien la personne habilitée à effectuer l'opération.

**Code de contrôle** : code à usage unique généré par le lecteur CAP afin d'authentifier fortement l'Utilisateur lors de la réalisation d'une opération de banque à distance ou de paiement en ligne.

**Lecteur CAP** : appareil lecteur de carte à puce autonome fourni par la Caisse d'Epargne à l'Utilisateur du service SOL par lecteur CAP. Le lecteur CAP est destiné à être utilisé avec une carte bancaire ou une carte Secur@ccès afin de fournir un code de contrôle.

**Signature électronique** : procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'opération à laquelle il s'attache (art. 1367 alinéa 2 du Code civil).

**Certificat** : fichier électronique attestant du lien entre les données de vérification de Signature électronique et l'Utilisateur signataire. Ce Certificat est à usage unique et généré à la volée lors de l'utilisation d'une Signature électronique.

**Dossier de preuve** : ensemble des éléments créés lors de la conclusion d'une opération effectuée entre un Client et la Caisse d'Epargne avec utilisation d'une Signature électronique, puis conservé pendant un délai conforme aux exigences légales permettant ainsi d'assurer la traçabilité, la preuve de la réalisation de l'opération.

**Horodatage** : service associé à la Signature électronique qui consiste en l'apposition d'une « contremarque » de temps sur des données afin d'attester leur existence à une date et une heure données.

**Archivage (électronique)** : ensemble des actions, outils et méthodes mis en œuvre, dans le cadre de la Signature électronique, pour réunir, identifier, sélectionner, classer et conserver des contenus électroniques, sur un support sécurisé, dans le but de les exploiter et de les rendre accessibles dans le temps, ce, à titre de preuve (en cas d'obligations légales notamment ou de litiges).

#### **a) Description du Service « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL par lecteur CAP**

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

#### **• Sol par lecteur CAP, moyen de sécurisation des opérations de banque à distance**

SOL par lecteur CAP, souscrit dans le cadre du service de banque à distance **Direct Ecureuil Pro** et/ou du service e-

remises, est un moyen de sécurisation des **opérations dites « sensibles »** effectuées dans le cadre du service Direct Ecureuil Pro sur Internet (cf. ci-dessus au 7.) Sécurisation des opérations « sensibles » effectuées dans le cadre de Direct Ecureuil Pro) et des opérations de paiement ou actes de gestion effectuées dans le cadre d'e-remises.

SOL par lecteur CAP permet une Authentification forte de la personne qui effectue l'opération dans le cadre du service Direct Ecureuil Pro et/ou dans le cadre d'e-remises.

Dans le cadre de cette Authentification forte, l'Utilisateur a la possibilité d'utiliser une Signature électronique (voir ci-après au b) en utilisant le service Direct Ecureuil Pro et/ou e-remises, dans la mesure où cette dernière est mise à disposition par le service.

Le Client et l'Utilisateur peuvent avoir accès aux documents de politique décrivant le service de Signature électronique appliqué par la Caisse d'Epargne à l'adresse internet suivante : [http://www.caisse-epargne.fr/securite\\_dossiers.aspx](http://www.caisse-epargne.fr/securite_dossiers.aspx).

La sécurisation des opérations effectuées dans le cadre du service Direct Ecureuil Pro et/ou dans le cadre du service e-remises s'effectue avec un lecteur CAP :

- soit à l'aide d'une carte Secur@ccès (cf. infra au c) ) délivrée par la Caisse d'Epargne et dédiée spécifiquement au service d'authentification ;
- soit à l'aide d'une carte bancaire de paiement et/ou de retrait (ci-après dénommée « carte bancaire ») détenue par l'Utilisateur dans le cadre de la souscription d'un contrat carte bancaire par le Client.

Les Utilisateurs désignés lors de l'ouverture du service SOL par lecteur CAP, et postérieurement, doivent alors nécessairement être titulaires d'une des cartes mentionnées ci-dessus.

Les Utilisateurs sont désignés par le Client, lors de l'ouverture du service SOL par lecteur CAP, ou postérieurement en cas modification de ces derniers, et doivent correspondre nécessairement à des usagers habilités à effectuer des opérations « sensibles » dans le cadre du service Direct Ecureuil Pro ou encore à des délégataires désignés dans le cadre du service e-remises. Lorsque l'Utilisateur est désigné pour pouvoir utiliser le service SOL par SMS et SOL par lecteur CAP, le mode de sécurisation avec SOL par lecteur CAP lui est proposé en priorité.

• **Sol par lecteur CAP, moyen de sécurisation d'un paiement en ligne effectué sur un site marchand en ligne (e-commerce)**

SOL par lecteur CAP peut aussi être souscrit par le Client, sans nécessairement abonnement au service Direct Ecureuil Pro ou souscription au service e-remises, afin de sécuriser les opérations de paiement effectuées en ligne par carte bancaire de paiement et/ou de retrait par le porteur (titulaire) de la carte dans le cadre de la souscription d'un contrat carte bancaire par le Client. Les Utilisateurs désignés lors de l'ouverture du service SOL par lecteur CAP, et postérieurement, doivent alors nécessairement être titulaires d'une carte bancaire.

Les présentes conditions générales n'ont pas pour objet ou effet de modifier en quoi que ce soit le contenu du contrat porteur relatif à la carte bancaire signé par le Client avec la Caisse d'Epargne à l'occasion de la remise de la carte. Les dispositions du contrat porteur continuent donc de s'appliquer au Client dans toutes ses dispositions, même si les mêmes moyens d'Authentification Non Rejouable (ANR) dédiés au porteur sont mis en œuvre dans le cadre de la sécurisation de transaction de paiement E-commerce.

**b) Lecteur CAP**

• **Fourniture**

Un lecteur est attribué à chaque Utilisateur désigné lors de l'ouverture du service SOL par lecteur CAP, pour une durée indéterminée.

• **Utilisation du Lecteur CAP**

Authentification forte

L'Utilisateur du service SOL par lecteur CAP obtient un Code de contrôle au moyen d'une carte Secur@ccès ou d'une carte bancaire et d'un lecteur d'authentification (lecteur CAP), après avoir introduit sa carte dans le lecteur et composé le code confidentiel attaché à la carte utilisée.

Ce Code de contrôle doit être immédiatement saisi par l'Utilisateur du service SOL, afin de réaliser les opérations « sensibles » dans le cadre de Direct Ecureuil Pro ou encore les opérations de paiement ou actes de gestion effectués dans le cadre du service e-remises, lorsqu'il bénéficie de ce service, et/ou afin de réaliser un paiement en ligne par carte bancaire.

L'utilisation du Code de contrôle (à huit chiffres) est d'usage unique et aléatoire.

Ce Code de contrôle propre à l'Authentification forte (non jouable) est distinct du mot de passe qui est demandé aux usagers de Direct Ecureuil Pro ou aux délégataires d'e-remises.

Signature électronique

Dans le cadre du processus de Signature électronique avec l'utilisation d'un lecteur CAP, celui-ci reprend les fonctions authentification et consentement de la signature auxquels est ajouté un procédé fiable de signature par Certificat « à usage unique ou à la volée », garantissant le lien entre la Signature électronique et l'acte auquel elle s'attache. Un Dossier de preuve relatif à la cette opération est alors constitué et un archivage à valeur probante est réalisé.

L'utilisation de l'Authentification forte réalisée par le service SOL, permettant la création d'un Certificat à usage unique, est assimilé, aux termes de l'article 1367 du Code civil, à une signature électronique laquelle "consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache ».

Avant d'engager la procédure de Signature électronique, les documents à signer sont mis à la disposition du Client afin qu'il en prenne connaissance avant signature. A ce stade, le Client dispose de la possibilité de signer les documents à l'étape finale de Signature électronique ou d'abandonner la procédure de Signature électronique. Après signature, le document signé est mis à la disposition du Client via un lien de téléchargement (avec

possibilité de le consulter, de l'imprimer et de l'enregistrer).

Le Client est informé et accepte que seules les données horodatées contenues dans le Dossier de preuve constituent la date de signature de l'opération.

#### • **Propriété du lecteur**

Le lecteur reste, en tout état de cause, la propriété de la Caisse d'Epargne.

Il est donc incessible et intransmissible à quelque titre et pour quelque cause que ce soit. L'Utilisateur et le Client ne pourront en aucune façon apporter une quelconque modification au lecteur qui aura été remis. Toute modification non autorisée du lecteur se fera sous la responsabilité du Client et entraînera la suspension immédiate du service SOL par lecteur CAP. La Caisse d'Epargne ne pourra en aucune façon voir sa responsabilité engagée à raison des éventuelles conséquences dommageables d'une telle modification.

#### • **Durée – Restitution du lecteur**

Le lecteur pourra être restitué à tout moment par le Client ou par l'Utilisateur mais cette restitution ne permet plus alors à l'Utilisateur d'avoir accès aux opérations accompagnées d'une sécurité renforcée. Le lecteur doit être restitué lorsqu'il est mis fin au service SOL par lecteur CAP.

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne se réserve le droit de bloquer la validation d'opérations par le biais du lecteur, sans préavis, en cas d'utilisation frauduleuse par l'Utilisateur du lecteur d'authentification.

L'utilisation de ce lecteur étant liée à la détention d'une carte Secur@ccès ou d'une carte bancaire émise par la Caisse d'Epargne, la résiliation, l'annulation ou bien encore, la fin de validité de l'ensemble des cartes utilisées, pour quelque cause que ce soit, entraînera l'interruption immédiate et de plein droit de l'utilisation du lecteur pour les opérations de paiement effectuées au moyen de la carte.

#### • **Perte ou vol du lecteur**

Le Client est responsable du lecteur qui a lui été remis. En cas de perte ou de vol du lecteur, l'Utilisateur ou le Client ont l'obligation de prévenir la Caisse d'Epargne.

La Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable vis-à-vis du Client en cas de perte ou de vol du lecteur, non plus que des conséquences liées à cette perte ou à ce vol.

#### • **Responsabilité**

Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier la validité des données qu'il saisit sur le lecteur d'authentification.

### **c) La carte Secur@ccès**

#### • **Description**

La carte Secur@ccès est une carte à puce qui permet à son titulaire de sécuriser les opérations effectuées dans le cadre du service Direct Ecureuil Pro et/ou du service e-remises, grâce à l'utilisation d'un lecteur CAP. C'est une carte délivrée par la Caisse d'Epargne et uniquement dédiée à la fonction d'Authentification forte.

La carte Secur@ccès est une option du service SOL par lecteur CAP souscrite par le Client. Deux cas de figures peuvent se présenter :

- Pour un utilisateur déjà porteur d'une carte bancaire éligible, la carte est optionnelle ;
- Pour un utilisateur non équipé d'une carte bancaire éligible, la carte Secur@ccès est obligatoire, le service ne pouvant être opérant pour une personne n'ayant pas au moins une carte opérationnelle.

#### • **Titulaire de la carte**

La ou les carte(s) Secur@ccès sont établies au nom du titulaire du compte (entreprise cliente) et ont un numéro inscrit sur la carte. Elles indiquent aussi le nom du titulaire de la carte (représentant légal, mandataire, salarié), utilisateur de cette dernière.

#### • **Code confidentiel**

La carte Secur@ccès a un code confidentiel qui doit être obligatoirement composé par le titulaire de la carte pour procéder à une Authentification forte et/ou à une Signature électronique avec son lecteur CAP afin de réaliser une opération « sensible » effectuée dans le cadre du service Direct Ecureuil Pro et/ou une opération effectuée dans le cadre du service e-remises.

Ce code confidentiel est généré et mise sous pli confidentiel de manière automatique puis communiqué par la Caisse d'Epargne au titulaire de la carte et uniquement à celui-ci.

Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel l'accompagnant. Il s'engage à le tenir secret et ne le communiquer à qui que ce soit. Le titulaire de la carte **Secur@ccès** s'interdit de la prêter ou de s'en déposséder.

#### • **Durée de validité et renouvellement de la carte Secur@accès**

La carte Secur@ccès 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, n'a pas de conséquence sur la durée du contrat SOL par lecteur CAP.

A la date d'échéance de la carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si SOL par lecteur CAP a été résilié dans les conditions prévues au e) ci-dessous ou si le titulaire du compte et/ou de la carte ne souhaitent plus bénéficier de la carte et la restitue à la Caisse d'Epargne.

Lorsque le titulaire du compte et/ou de la carte souhaite mettre fin à l'utilisation de la carte, cette dernière doit être restituée à la Caisse d'Epargne. Une telle restitution ne met pas fin automatiquement au service SOL par lecteur CAP.

La résiliation du service Direct Ecureuil Pro et/ou la fin de l'utilisation par le Client du service e-remises entraîne l'obligation pour le Client de restituer la ou les cartes délivrées dans le cadre de SOL par lecteur CAP et utilisées dans le cadre de ces services. De même, en cas de modification d'un Utilisateur du service SOL par lecteur CAP par avenant au présent contrat, ce dernier

devra restituer la carte Secur@accès qui lui aura été le cas échéant délivrée.

#### • **Opposition/Blocage de la carte**

Dès connaissance de la perte, du vol ou d'une utilisation frauduleuse d'une carte Secur@accès, le titulaire du compte et/ou de la carte doit effectuer immédiatement, auprès de la Caisse d'Epargne ayant délivré la carte, une déclaration à l'effet de faire procéder au blocage de la carte. Toute demande de blocage qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite doit être confirmée par lettre adressée en recommandé avec accusé de réception à la Caisse d'Epargne. En cas de contestation de cette demande de blocage, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de cette lettre par la Caisse d'Epargne.

La Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable vis-à-vis du Client des conséquences liées à la perte, au vol ou à l'utilisation frauduleuse de la carte Secur@accès, qui n'aura fait l'objet d'une demande de blocage dans les conditions indiquées ci-dessus.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel de la carte sur le lecteur d'authentification du code confidentiel est limité à 3 (trois), avec, le risque d'invalidation de la carte au 3ème essai infructueux. Dans ce cas, une nouvelle carte doit être commandée.

La Caisse d'Epargne a le droit de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité relatives à la carte ou à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuses de cette dernière. La décision de blocage est notifiée dans tous les cas au titulaire du compte et/ou de la carte. Dans ce cas, la Caisse d'Epargne peut retirer la carte. Le titulaire du compte et/ou de la carte s'obligent, en conséquence, à la restituer dès la première demande.

#### **d) Tarification**

La souscription au service SOL par lecteur CAP pourra faire l'objet, hormis en cas de souscription au service SOL dans le cadre d'une offre groupée de services Bouquet Liberté Association, d'une tarification indiquée aux Conditions et Tarifs des services bancaires de la Caisse d'Epargne disponibles en agences. Cette tarification est susceptible d'évolution.

Chacune des cartes Secur@accès délivrées au Client pourra supporter une cotisation annuelle. Cette cotisation est payable d'avance à la date de délivrance de la carte puis à chaque date anniversaire de cette date.

En outre, le lecteur CAP attribué au Client pourra supporter une cotisation unique perçue en une seule fois.

Ces cotisations seront prélevées d'office sur le compte courant du client, sauf résiliation de SOL par lecteur CAP comme indiqué au e) ci-dessous.

La réédition d'une carte (hors réédition automatique en fin de vie d'une carte) ou d'un code confidentiel ou encore la fourniture d'un lecteur CAP supplémentaire peuvent donner lieu à facturation.

Le Client sera averti par la Caisse d'Epargne de ces tarifications et de leur 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 par lecteur CAP dans les conditions indiquées au e) ci-après.

La tarification relative au service SOL par lecteur CAP, à la fourniture du lecteur CAP ou à la carte Secur@accès, est indépendante de l'abonnement à Direct Ecureuil Pro ou encore de la tarification relative au service e-remises.

#### **e) Durée – Résiliation du service SOL par lecteur CAP**

En cas de souscription à SOL à l'unité, le service SOL par lecteur CAP est conclu pour une durée indéterminée. En cas de souscription à l'offre groupée de services Bouquet Liberté Association, la durée est celle indiquée ci-après dans cette offre groupée.

Le service peut être résilié à tout moment par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Caisse d'Epargne qui gère le compte ou par la signature d'un document de clôture du service SOL par lecteur CAP auprès de cette dernière. Cette résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre de résiliation par la Caisse d'Epargne ou à la date de signature du document de clôture.

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

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

-La carte Secur@accès comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. Cette durée de validité est due à des contraintes techniques et sécuritaires et n'a pas d'incidences sur la durée du contrat.

#### **f) Modification du service SOL par lecteur CAP**

La Caisse d'Epargne se réserve le droit de modifier les modalités du service SOL par lecteur CAP, et les modalités auxquelles il donne accès par Authentification forte, 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 par lecteur CAP. Tout changement ou ajout d'un Utilisateur devra faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

#### **g) Responsabilité liée à l'utilisation du service SOL par lecteur CAP**

Les dispositifs de sécurité mis en place par la Caisse d'Epargne 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 bancaire des bénéficiaires...) n'ont pas été altérées ;
- ne jamais divulguer ses codes confidentiels (notamment le code confidentiel de sa carte et les Codes de contrôle générés) ;
- ne pas répondre à des sollicitations de tiers qui tenteraient de se faire passer pour la Caisse d'Epargne 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.

L'Utilisateur ne doit pas divulguer ses codes confidentiels (notamment le code confidentiel de sa carte et les Codes de contrôle générés) à un collaborateur de la Caisse d'Epargne ou à un intermédiaire qui le lui en ferait la demande.

Le Client reste responsable des opérations effectuées, avec le système de sécurisation des opérations en ligne SOL par lecteur CAP, par les Utilisateurs du service qu'il a désignés, qui sont considérés comme ses mandataires à l'effet d'effectuer les dites opérations.

#### ***h) Convention de preuve***

##### Authentification forte par lecteur CAP

Il est convenu que les opérations effectuées avec validation d'un Code de contrôle seront réputées avoir été effectuées par l'Utilisateur du service SOL par lecteur CAP, sauf pour lui et/ou le Client à rapporter la preuve contraire.

##### Signature électronique

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client et la Caisse d'Epargne fixent les règles de preuve recevables entre eux dans le cadre de l'utilisation par le Client d'une Signature électronique.

Le Client et la Caisse d'Epargne acceptent que les éléments d'identification utilisés dans le cadre du service à savoir les Codes de contrôle et les Certificats à usage unique, qui sont utilisés dans le cadre de la Signature électronique, soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent ainsi que des procédés d'authentification ainsi que des signatures qu'ils expriment. Le Client et la Caisse d'Epargne acceptent que le Client manifeste son consentement en saisissant le Code de contrôle et/ou en utilisant tout autre moyen mis à sa disposition. Ces procédés sont admissibles devant les tribunaux et font la preuve des données et des éléments qu'ils matérialisent ainsi que des signatures qu'ils expriment conformément aux exigences de l'article 1367 du Code civil.

Il est rappelé au Client que la Signature électronique fondée sur un Certificat à usage unique fait produire ses effets juridiques à l'opération effectuée au même titre que la signature manuscrite.

Le Client et la Caisse d'Epargne acceptent que les éléments d'Horodatage, les opérations conclues et archivées et le Dossier de preuve, soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

La Caisse d'Epargne informe le Client que l'opération effectuée avec une Signature électronique est archivée dans des conditions de nature à garantir sa sécurité et son intégrité dans le temps, conformément aux exigences de l'article 1366 du Code civil, ce que le Client reconnaît.

Dans le cadre de la relation entre le Client et la Caisse d'Epargne, la preuve des connexions, des enregistrements informatiques et d'autres éléments d'identification sera établie autant que de besoin à l'appui des journaux de connexion tenus à jour par la Caisse d'Epargne.

Le processus de signature répond ainsi aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière d'écrit et de Signature électronique.

La charge de la preuve de la fiabilité technique du procédé de signature électronique incombe à la Caisse d'Epargne, la preuve contraire pouvant être rapportée par le Client.

#### **7.2.2 – Conditions Générales d'Utilisation du service SOL par SMS**

##### **DEFINITIONS**

**Client** (ou titulaire du service) : personne physique ou morale ayant souscrit au service SOL par 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 Pro** : service de banque à distance proposé par la Caisse d'Epargne permettant au Client, par l'intermédiaire de l'usager 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.

**WEBPROTECTION** : service de Direct Ecureuil Pro sur Internet proposée aux mandataires judiciaires des personnes sous mesure de protection, destiné au suivi et à la gestion à distance via Internet des comptes de ces personnes ouverts à la Caisse d'Epargne.

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

##### **a) Description du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL par SMS**

Le service « Sécurisation des Opérations en Ligne » est un service de renforcement de la sécurité de la Caisse d'Epargne 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 par SMS, souscrit dans le cadre du service de banque à distance **Direct Ecureuil Pro** sur Internet, est un moyen de sécurisation des **opérations dites «**

**sensibles** » prévues au service Direct Ecureuil Pro (cf. ci-dessus au 7. Sécurisation des opérations « sensibles » effectuées dans le cadre de Direct Ecureuil Pro) et effectuées dans le cadre de ce dernier. Les Utilisateurs sont désignés par le Client, lors de l'ouverture du service SOL par SMS, ou postérieurement en cas de modification de ces derniers, et doivent correspondre nécessairement à des usagers habilités à effectuer des opérations « sensibles » dans le cadre du service Direct Ecureuil Pro. Mode de sécurisation utilisé dans le cadre du service SOL par SMS :

la Caisse d'Épargne envoie un code de contrôle par SMS vers le numéro de téléphone mobile de l'Utilisateur renseigné dans le système d'information de la Caisse d'Épargne.

Ce code de contrôle est saisi par l'Utilisateur du service SOL par SMS, afin de réaliser les opérations « sensibles », dans le cadre de Direct Ecureuil Pro.

L'utilisation du code de contrôle est d'usage unique, aléatoire et temporairement limité dans le temps lors de la session Web.

Lorsque l'Utilisateur est désigné pour pouvoir utiliser le service SOL par SMS et SOL par lecteur CAP, le mode de sécurisation avec SOL par lecteur CAP lui est proposé en priorité.

#### **b) Transmission d'un code de contrôle par SMS**

Il est convenu que sera utilisé, dans le cadre du service SOL par SMS, le numéro de téléphone portable 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 à utiliser pour le service SOL par 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 de contrôle, 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'engagent 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.

#### **c) Tarification du service « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL par 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 par 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 par SMS dans les conditions indiquées au d) ci-après.

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

#### **d) Durée - Résiliation de SOL par SMS**

En cas de souscription au service à l'unité, le service « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL par 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.

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 par 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.

**e) Modification du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL par SMS**

La Caisse d'Épargne se réserve le droit de modifier les modalités du service SOL par 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 par SMS. Tout changement ou ajout d'un Utilisateur devra faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

**f) Responsabilité liée à l'utilisation du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL par 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 bancaire des bénéficiaires...) n'ont pas été altérées ;
- ne jamais divulguer ses codes confidentiels ; 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.

**g) Convention de preuve**

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

**8 - Opposition sur chèquiers et cartes bancaires (sous réserve de disponibilité)**

Toute opposition devra être complétée, dans les quarante-huit (48) heures, des documents sollicités à adresser à la Caisse d'Épargne.

**9-Exécution des opérations et ordres - Information – Réclamation**

**a) Exécution des opérations – Révocabilité d'un ordre**

Dès validation notamment électronique, l'ordre est enregistré. Il est irrévocable.

Néanmoins, le client a la possibilité de révoquer un ordre de virement immédiat, différé ou permanent dans les conditions indiquées à l'article 6.2. de la convention de compte courant.

Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du/des comptes de l'Abonné et de ses autres engagements. Les opérations passées dans le cadre des services bancaires à distance seront enregistrées par la Caisse d'Épargne dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation,

**b) Opérations sur titres financiers**

L'Abonné est informé dès à présent du risque spéculatif attaché aux opérations sur compte-titres (achat ou vente), et s'engage à assumer les conséquences des ordres adressés à la Caisse d'Épargne. De plus, concernant les opérations sur titres financiers, il est rappelé à l'Abonné que les ordres ne pourront être acheminés qu'aux jours et heures d'ouverture des Bourses de valeurs.

Conformément aux dispositions de la convention de compte-titres, le client est informé par voie d'opéré de l'exécution de que son ordre a été exécuté conformément à ses instructions.

L'Abonné s'oblige donc à exercer ce contrôle dès sa réception et le cas échéant à saisir immédiatement la Caisse d'Épargne de toute anomalie ou cause de contestation. Les informations figurant sur l'avis d'opéré, non contestées dans les deux (2) jours ouvrés de leur réception, seront considérées comme approuvées.

**c)- Délais de contestation des opérations (autres que sur titres financiers)**

Les opérations effectuées par le client par l'intermédiaire des services bancaires à distance et portées sur le relevé ou arrêté de compte qui lui est adressé, peuvent être contestées par ce dernier dans le délai et aux conditions indiquées à l'article 6.2.3. de la convention de compte courant.

**d) - Déclaration de l'Abonné**

La présente disposition sur la sincérité des ordres reçus au nom de l'Abonné et de l'exactitude de leur exécution est déterminante de la sécurité et de la fiabilité des services bancaires à distance. L'Abonné déclare expressément en avoir pris connaissance, y adhérer sans réserve.

**10 - Preuve des opérations**

a) La preuve des opérations effectuées via Direct Ecureuil Pro pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre l'Abonné et ses Usagers et la Caisse d'Épargne. 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.

De convention expresse, la Caisse d'Epargne et l'Abonné reconnaissent que les interrogations ou ordres précédés, dans le cadre des canaux de services bancaires à distance, de l'utilisation de la clé constituée du numéro d'abonné, du numéro d'utilisateur et du code confidentiel, et, pour les habilitations accordées par l'Usager Principal et l'Usager Gestionnaire, du numéro d'abonné accompagné du ou des numéros d'utilisateurs et du ou des codes confidentiels qui s'y rattachent, et le cas échéant de l'utilisation par un Usager d'un certificat électronique ou d'un moyen d'Authentification Non Rejouable (ANR), accompagné le cas échéant de la signature électronique des opérations, du service de Sécurisation des opérations en ligne (SOL), sont réputés émaner de lui-même ou de ses mandataires, et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées.

La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établis par les systèmes informatiques de la Caisse d'Epargne.

**b)** Lorsqu'un écrit, dûment signé par l'Abonné, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux produits et services offerts via les services bancaires à distance, l'Abonné 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 du numéro d'Abonné, du numéro d'utilisateur et du code confidentiel, ou encore avec un certificat électronique, vaut signature manuscrite.

## **11 - Responsabilités**

### 11.1 - Responsabilité de la Caisse d'Epargne

La Caisse d'Epargne s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement de Direct Ecureuil Pro, 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 de l'Abonné donnera 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 Pro,
- en cas de divulgation du ou des codes confidentiels à une tierce personne, ou encore d'utilisation du certificat électronique d'un Usager ou d'un moyen d'authentification renforcé fourni par le service de Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL) par une tierce personne,

- lorsque les informations communiquées lors de l'adhésion du Client ou lors de l'utilisation de Direct Ecureuil Pro 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.

La Caisse d'Epargne n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunications, 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.

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 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 bloquer le service Direct Ecureuil Pro, 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 l'Abonné soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Caisse d'Epargne informe l'Abonné, 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 à l'Abonné de demander à tout moment le déblocage du service.

### 11.2 - Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné s'engage notamment au respect des conditions d'utilisation du service, 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, au moyen de solutions de sécurité de son choix (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, pare-feu ...) et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence.

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 [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr).

#### **a) Responsabilité de l'Abonné quant aux opérations effectuées par ses mandataires**

L'Usager Principal, s'il n'est pas l'Abonné lui-même, ainsi que l'Usager Gestionnaire, sont considérés comme expressément mandaté par l'Abonné à l'effet d'utiliser le service et de gérer les habilitations comme indiqué à l'article 4.1 ci-dessus.

L'Abonné reste responsable des opérations effectuées par l'Usager Principal, par les Usagers Secondaires (dont l'Usager Gestionnaire s'il y a). Ces personnes sont considérées comme mandataires de l'Abonné quant à l'utilisation du service.

L'Abonné reste tenu des conséquences relatives à la conservation et à la préservation de la confidentialité des codes dédiés au service, par lui-même et par les Usagers du service.

La délivrance d'un numéro d'utilisateur et d'un code confidentiel par l'Usager Principal et pas l'Usager Gestionnaire à un ou à plusieurs Usagers Secondaires, comme indiqué à l'article 4.1 ci-dessus, est ainsi de la responsabilité de l'Abonné. Toute personne qui fera l'utilisation du numéro d'abonné, d'un numéro d'utilisateur et/ou d'un code confidentiel relatifs à une habilitation, sera réputée autorisée par l'Abonné et toutes opérations seront considérées faites par l'Abonné.

L'Abonné est seul responsable vis-à-vis de la Caisse d'Epargne du choix des personnes habilitées (Usager Principal et Usagers Secondaires) et des opérations passées par ces dernières, notamment en cas de fraude ou d'abus de confiance.

La Caisse d'Epargne n'est tenue à cet égard à aucun contrôle ou vigilance particulière, et n'est pas tenue des conséquences financières qui résulteraient d'une mauvaise utilisation ou délivrance des codes susvisés.

#### **b) Changement d'Usager Principal**

Le changement d'Usager Principal, notamment en cas de révocation du mandat accordé par l'Abonné à l'Usager Principal, devra faire l'objet d'une modification des Conditions particulières de la présente convention, mentionnant l'Usager Principal nouvellement désigné pour utiliser le service. Il sera alors délivré à ce dernier un numéro d'utilisateur et un code confidentiel utilisables dans les mêmes conditions qu'indiqué à l'article 4.1 ci-dessus.

Il appartient à l'Abonné d'en informer l'Usager Principal initial et les autres Usagers s'il y a lieu.

L'Abonné reste tenu des opérations effectuées, antérieurement à la modification des Conditions Particulières, par l'Usager Principal initial et/ou par la ou les personne(s) habilitée(s) par ce dernier s'il y a lieu.

#### **11.3 – Responsabilité en cas d'opérations non autorisées suite à opposition**

L'Abonné supportera les opérations non autorisées, consécutives à la perte, au vol, détournement ou utilisation frauduleuse du code confidentiel personnel utilisé par les Usagers, ou du certificat électronique utilisé le cas échéant par ces derniers, et effectuées avant l'opposition (cf. article 5.1 ci-dessus) ou avant

publication par l'Autorité de certification de la révocation du certificat électronique effectuée par l'Abonné (cf. article 7.1. ci-dessus).

A compter de l'opposition susvisée et/ou de la publication par l'Autorité de certification de la révocation du certificat électronique, il est convenu que l'Abonné ne supporte aucune conséquence financière résultant des opérations non autorisées.

Les opérations de virement effectuées à l'aide du certificat électronique d'un Usager, avant publication par l'Autorité de certification, sont présumées émaner de ce dernier.

L'Abonné supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part, ou de la part de ses mandataires, ou s'il n'a pas satisfait, lui-même ou ses mandataires, intentionnellement ou en cas de négligence grave, aux obligations mentionnées au 5.1 et 7.1. ci-dessus.

## **12- Recommandations importantes**

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 l'Abonné à prendre toute disposition utile, 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 de leur téléchargement vers un logiciel de gestion.

De façon générale, la Caisse d'Epargne rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de protéger les données et/ou les logiciels stockés ou chargés, et/ou l'équipement informatique utilisé, de la contamination par des virus ou de tentatives d'intrusion, quelles qu'elles soient.

## **13 - Durée - Résiliation – Suspension des services bancaires à distance**

### **13.1 En cas de souscription par le client à une offre groupée de services**

**La durée et les conditions de résiliation des services bancaires à distance du service Direct Ecureuil Pro sont celles indiquées dans l'offre groupée de services souscrite.**

### **13.2 – En cas d'utilisation du service Direct Ecureuil Pro à l'unité**

L'accès aux services bancaires à distance du service Direct Ecureuil Pro est ouvert pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut y mettre fin, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou directement auprès de l'agence Caisse d'Epargne, à tout moment, sans avoir à indiquer ni justifier du motif.

Lorsqu'elle est effectuée par l'Abonné, la résiliation prend effet dans le mois suivant la réception de la lettre recommandée par la Caisse d'Epargne ou la date de résiliation effectuée directement auprès de l'agence Caisse d'Epargne.

La résiliation par la Caisse d'Epargne doit respecter un préavis d'un (1) mois.

Sauf indication contraire de l'Abonné, la résiliation de l'une des prestations optionnelles de Direct Ecureuil Pro éventuellement choisie aux Conditions Particulières, n'entraîne la résiliation que de cette seule prestation, le service Direct Ecureuil Pro continuant de produire ses effets entre les parties.

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

L'accès est interrompu lors de la clôture du compte.

13.4 - Possibilité de suspension par la Caisse d'Epargne

La Caisse d'Epargne se réserve la faculté de suspendre l'exécution de tout ou partie des services bancaires à distance sans aucun préavis, ni formalité, en cas d'utilisation non conforme aux Conditions Générales de la présente convention des services bancaires à distance, notamment en cas de non-paiement de l'abonnement.

## **14 – Tarification**

14.1 - Coût de l'abonnement

– **En cas de souscription du client à une offre groupée de services**

**Le coût de l'abonnement au service Direct Ecureuil Pro est intégré dans la facturation relative aux offres groupées de services. Cette facturation s'effectue dans les conditions indiquées dans l'offre groupée souscrite.**

– **Coût de l'abonnement aux services bancaires à distance utilisés à l'unité**

Le coût de l'abonnement aux services bancaires à distance, selon les options choisies par l'Abonné aux Conditions Particulières de la convention, est précisé dans les Conditions et Tarifs des services bancaires applicables à la clientèle de la Caisse d'Epargne. Le coût de l'abonnement est susceptible d'être modifié dans les conditions indiquées à l'article 4 de la convention de compte courant.

14.2 - Tarification des opérations effectuées

Par ailleurs, l'Abonné reconnaît avoir été informé que les services et/ou opérations sollicités et/ou effectués, notamment par l'intermédiaire des services bancaires à distance, peuvent donner lieu à tarification conformément aux « Conditions et Tarifs des principaux services bancaires applicable applicables à la clientèle de la Caisse d'Epargne, dont l'Abonné reconnaît avoir pris connaissance et qui sont notamment disponibles et affichés dans les agences de la Caisse d'Epargne.

Cette tarification est susceptible d'être modifiée. Le client en est informé dans les conditions indiquées ci-après à l'article 4 de la convention de compte courant.

14.3 - Coût des communications à la charge de l'Abonné

Le coût des communications téléphoniques et les frais divers qui sont directement facturés à l'Abonné notamment par les exploitants des réseaux de télécommunications sont à la charge de l'Abonné.

## **15 - Modifications des conditions générales**

Caisse d'Epargne et de Prévoyance Côte d'Azur, société anonyme coopérative à directoire et conseil d'orientation et de surveillance, régie par les articles L.512-85 et suivants du Code monétaire et financier – Capital social 395.033.520 euros – 455, promenade des Anglais, 06200 Nice – 384 402 871 RCS NICE – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 002 199. Titulaire de la carte professionnelle Transactions sur immeubles et fonds de commerce, sans perception d'effets ou valeurs, n° CPI 0605 2017 000 019 152 délivrée par la CCI Nice-Côte d'Azur, garantie par la Compagnie Européenne de Garanties et Cautions, 16 rue Hoche - Tour Kupka B – TSA 39999 - 92919 La Défense Cedex. Adresse postale : CS 3297 06205 Nice Cedex 3

**La Caisse d'Epargne se réserve le droit d'apporter des modifications aux dispositions des conditions générales des services bancaires à distance. Elle peut notamment modifier, diversifier à tout moment, voire suspendre en totalité ou en partie, les caractéristiques et les prestations des services bancaires à distance, la nature des informations, les types d'opérations, en raison de l'évolution des services bancaires à distance ou par suite des évolutions technologiques. Le client sera informé de ces modifications et sera considéré comme les ayant acceptés dans les conditions prévues à l'article 10 de la convention de compte courant.**

## **16 - Divers**

Les services bancaires à distance sont soumis aux droits privatifs de la Caisse d'Epargne et aucune autre utilisation que celle expressément autorisée par la présente convention, notamment la reproduction ou la représentation, totale ou partielle, ne peut être faite.