CAISSE D'EPARGNE
COTE D'AZUR

Conditions Générales spécifiques à la Sécurisation des Opérations en Ligne (ci-après SOL)

Les présentes Conditions d'utilisation de la fonctionnalité « Sécurisation des Opérations en Ligne» constituent un des éléments contractuels du service Direct Ecureuil ci-après « DE » dont les conditions générales ont été préalablement remises aux abonnés à ce service.

1- Description de SOL

SOL est une fonctionnalité qui a pour objet de renforcer la sécurité de certaines opérations sensibles réalisées par le client sur DE au moyen d'un système d'Authentification Non Rejouable et précisées ci-dessous. Elle est réservée aux clients de la Caisse d'Epargne abonnés au service Direct Ecureuil.
Dans le cadre de SOL :

- soit : la Caisse d'Epargne envoie un code de contrôle par SMS vers le numéro de téléphone mobile désigné par le client. Ce code de contrôle doit être saisi par le client afin de réaliser les opérations sensibles.
- soit le client obtient un code de contrôle au moyen de sa Carte Bancaire et d'un lecteur d'authentification (calculette CAP). Ce code de contrôle doit être saisi par le client afin de réaliser les opérations sensibles.

Tout autre dispositif de sécurité personnalisé proposé par la Caisse d'Epargne sera décrit sur le site www.caisse-epargne.fr.

1.1 - Utilisation du code de contrôle

L'utilisation du code de contrôle est d'usage unique (un code par opération), aléatoire et temporairement limité dans le temps lors de la session Web sur DE. Ce code de contrôle propre à l'Authentification Non Rejouable (ci-après ANR) est distinct et complémentaire du code confidentiel lorsqu'il est demandé aux abonnés à DE lors des connexions à DE.

1.2 -Utilisation du lecteur d'authentification

Lors de la validation d'une opération concernée par le renforcement de sécurité, il sera demandé au client de saisir un code de contrôle sur huit chiffres, unique par opération et non réutilisable.

Ce code de contrôle sera communiqué au client via le lecteur d'authentification associé à la carte bancaire du client après saisie sur le lecteur du code confidentiel de la dite carte et, éventuellement, des informations liées à cette dernière.
Le lecteur d'authentification peut être utilisé selon 3 modes :

- le mode 'mot de passe unique' : qui délivre un code de contrôle sur 8 chiffres, unique et non réutilisable après saisie, par le client, du code confidentiel de sa carte,
- le mode 'défi/réponse' : qui délivre un code de contrôle sur 8 chiffres, unique et non réutilisable après saisie, par le client, du code confidentiel de sa carte et d'une donnée liée à l'opération ou non,
- le mode 'signature' : qui délivre un code de contrôle sur 8 chiffres, unique et non réutilisable après saisie, par le client, du code confidentiel de sa carte et d'une ou plusieurs données liées à l'opération.

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

référence interne n° CG4BA01SOL scellé électroniquement le 14/03/2023

1.3 - Durée - Restitution du lecteur

Le lecteur est attribué au client pour une durée indéterminée.

Le lecteur pourra être restitué à tout moment par le client. Du fait de cette restitution, le client accepte de ne plus avoir accès aux opérations nécessitant la sécurité renforcée non rejouable via le lecteur.

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 le client du lecteur d'authentification.

L'utilisation de ce lecteur étant liée à la détention par le client d'une carte bancaire émise par la Caisse d'Epargne la résiliation, l'annulation ou la fin de validité de la carte du client pour quelque cause que ce soit, entraînera l'interruption immédiate et de plein droit de l'utilisation du lecteur pour les opérations sensibles.

1.4 - Propriété du lecteur

Le lecteur reste la propriété de la Caisse d'Epargne. Il est donc incessible et intransmissible à quelque titre et pour quelque cause que ce soit. Le client ne pourra en aucune façon apporter une quelconque modification au lecteur qui lui a été remis. Toute modification non autorisée du lecteur par le client, se fera sous sa responsabilité et entraînera la suspension immédiate de SOL. La Caisse d'Epargne ne pourra en aucune façon voir sa responsabilité engagée à raison des éventuelles conséquences dommageables d'une telle modification.

1.5 - Perte ou vol du lecteur

Le client est responsable du lecteur qui lui a été remis. En cas de perte ou de vol du lecteur, le client a 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, des conséquences liées à cette perte ou ce vol.

2 - Description des opérations sensibles réalisées sur DE protégées par un système d'ANR dans le cadre de SOL

Ces opérations sensibles sont fixées, sous réserve de disponibilité, comme suit :

- L'accès au compte du client en ligne,
- L'ajout d'un compte de bénéficiaire afin d'effectuer un virement vers ce compte externe d'un bénéficiaire non enregistré au préalable dans l'abonnement à DE,
- La réalisation de virement sur un compte de bénéficiaire enregistré au préalable dans l'abonnement à DE,
- La modification des données Personnelles du client : N° de téléphone mobile, adresse d'envoi des chéquiers, commandes de chéquiers.
- L'enregistrement ou la modification d'un ordre de virement permanent.

Cette liste est susceptible d'évoluer. Toute information relative à cette évolution à venir sera mise à disposition sur le site www.caisse-epargne.fr.

3- Transmission du code de Contrôle par SMS

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

Pour recevoir le message SMS contenant le code de contrôle, le client doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

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

Dans le cas de réception de messages, la Caisse d'Epargne attire l'attention du client 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 au client de prendre les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone mobile 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. En tout état de cause, le client demeure seul responsable du choix de son opérateur de téléphonie, des paramétrages de son téléphone mobile, et des précautions qui lui incombent de préserver la confidentialité des accès à son téléphone mobile.

Les communications par voie électronique pouvant être porteuses de virus informatiques au travers des programmes téléchargés, il appartient au client de choisir la/les solution(s) de protection qui lui semblera (ont) la/les plus appropriée(s). Le client s'engage à prévenir, sans délai, la Caisse d'Epargne de tout événement rendant impossible l'accès au « service » (notamment, changement d'opérateur, perte ou vol de son téléphone mobile, changement de numéro de téléphone etc…).
En cas de défaut d'information de sa Caisse d'Epargne, le client ne pourra présenter aucune réclamation de quelque nature que ce soit liée à cet incident.

4– Accès à SOL - Modalités

La souscription à DE donne accès à SOL.
Pour activer SOL, le client fournira à la Caisse d'Epargne son numéro de téléphone mobile, en se rendant en agence ou depuis son espace DE. A défaut d'un numéro de téléphone mobile disponible, un autre moyen d'authentification lui sera proposé.

En cas de compte joint, chaque co-titulaire peut accéder à SOL à condition qu'il souscrive individuellement à DEI.

5- Tarification de SOL

L'utilisation de SOL est gratuite. La mise à disposition du premier lecteur CAP est gratuite. Au-delà tout lecteur CAP supplémentaire peut être facturé.

6– Modification des modalités de SOL

La Caisse d'Epargne se réserve le droit de modifier les modalités de SOL 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 de SOL.

Le client peut modifier à sa convenance le numéro de téléphone mobile utilisé pour la réception du code de contrôle par SMS, soit en se rendant en agence, soit en demandant sa mise à jour sécurisée depuis DEI.
Par ailleurs, SOL peut être désactivé à tout moment sur demande écrite du client à l'agence qui gère son compte. Cette désactivation prend effet à compter de la date de réception de la demande écrite de désactivation par la Caisse d'Epargne.
SOL peut être désactivé par la Caisse d'Epargne à tout moment.

7- Responsabilité du client

Les dispositifs de sécurité mis en place par la Caisse d'Epargne ne dégagent pas la responsabilité du client qui se doit :

- Sous sa responsabilité, de protéger son matériel informatique avec la solution de sécurité (pare-feu et anti-virus notamment) de son choix et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence

- De toujours vérifier que les données des opérations qu'il souhaite valider (Nom, coordonnées bancaire des bénéficiaires, ...) n'ont pas été altérées.
- De ne jamais divulguer ses codes confidentiels (le code confidentiel de sa carte en particulier).

Aucun collaborateur de la Caisse d'Epargne ou d'un intermédiaire ne peut le lui demander.

- De 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 au client ses identifiants, mot de passe, code confidentiel ou code généré par les nouvelles solutions de sécurité.

Le client doit veiller à communiquer son numéro de téléphone mobile en cas de changement.

8 - Convention de preuve

Le client et la Caisse d'Epargne conviennent que les opérations effectuées avec validation d'un code généré par le lecteur seront réputées avoir été effectuées par le client, sauf pour lui à rapporter la preuve contraire.

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 515.033.520 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.** Identifiant unique REP Papiers n° FR232581_03FWUB (BPCE – SIRET 493 455 042).