

## SERVICE D'AGREGATION DE COMPTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») fixent les conditions d'utilisation du service d'agrégation de comptes (ci-après « Service d'agrégation » ou « Service »), tel que défini ci-dessous. Ce Service fait partie des services de Banque à distance, régis par le contrat de banque à distance que le client a préalablement souscrit auprès de la Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté (« la Banque »). Le Client accède ainsi à ce Service par le site de banque à distance de sa Banque, disponible sur internet ou sur l'application bancaire mobile.

Le Client souscrit au Service auprès de sa Banque, selon la procédure décrite à l'article 3.

### ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est ouvert aux personnes physiques majeures capables agissant pour des besoins non professionnels, titulaires d'un abonnement aux services de Banque à distance auprès de la Banque (ci-après « le Client » ou l'Utilisateur »).

Le Service consiste à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de dépôt, les cartes à débit différé fonctionnant sur ces comptes, les produits d'épargne, les placements financiers dont les comptes d'instruments financiers et l'assurance-vie et les crédits, détenu(s) par le Client auprès d'une ou plusieurs banque(s) tierce(s) ou dont il est co-titulaire, mandataire ou représentant légal du titulaire de compte (ci-après « comptes et produits externes »).

L'utilisation de ce Service est liée à l'existence d'un contrat de banque à distance conclu par le Client avec chacune de ces banques tierces.

Ces informations sur les soldes de ces comptes et produits externes et sur les opérations effectuées sur ces comptes et produits, que le Client a préalablement choisi de faire entrer dans le champ du Service d'agrégation, sont restituées dans la page « Tous mes Comptes » de son espace de banque à distance, avec ses autres comptes et produits détenus auprès de la Banque, par famille de comptes et produits.

Ces informations sont restituées avec un historique de 26 mois glissants maximum. Par exception, lors de la première récupération de ces informations auprès de la banque tierce teneuse du compte concerné, les informations sont restituées avec un historique de 90 jours, lequel est ensuite complété lors des actualisations ultérieures, dans la limite de 26 mois glissants.

Ces informations sont récupérées par la Banque de manière automatique auprès des banques tierces choisies par le Client dans les conditions décrites ci-après.

La récupération des informations portant sur les comptes de dépôt se fait par un protocole de communication sécurisé conforme à la réglementation en vigueur, pour les banques tierces ayant mis en place les interfaces de communication sécurisées requises.

### ARTICLE 3 - SOUSCRIPTION DU SERVICE

Une fois qu'il a accédé à son espace de banque à distance auprès de la Banque, après s'être authentifié conformément aux modalités décrites dans son contrat de banque à distance, le Client clique pour la première fois sur « Ajouter une banque » accessible en bas de la page « Tous mes Comptes ».

Puis, lors de cette première connexion, le Client est invité à lire et à accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation en cliquant sur le bouton « Accepter les CGU » prévu à cet effet.

Les Conditions Générales, dont, le cas échéant, les conditions tarifaires applicables au Service constituent le contrat entre les Parties (ci-après dénommé le « Contrat »).

Le présent Contrat est conclu à compter de cette acceptation.

Le Client est invité à télécharger et/ou à imprimer les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Celles-ci sont accessibles en permanence depuis l'espace de banque à distance et téléchargeables au format Pdf dans la rubrique « Tous mes Comptes » > Personnaliser > Configurer tous mes comptes > Télécharger les CGU. A tout moment de la relation contractuelle, le Client peut demander à la Banque de recevoir les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

### ARTICLE 4 - DESIGNATION DES COMPTES ET PRODUITS EXTERNES

Afin d'inclure son(ses) compte(s) et/ou son(ses) produit(s) externe(s) dans le champ du Service d'agrégation, le Client est invité à suivre les étapes suivantes pour chaque banque tierce teneuse du(des) compte(s) concerné(s) :

- sélectionner la banque tierce teneuse du(des) compte(s) concerné(s) parmi une liste d'établissements disponible dans la rubrique « Ajouter une banque ». Cette liste n'a pas un caractère exhaustif et la Banque se réserve le droit de la modifier soit pour ajouter soit pour supprimer des établissements ;
- renseigner ses éléments d'authentification pour l'accès au service de banque à distance de cette banque. Dès que ces éléments d'authentification sont modifiés, le Client doit procéder à leur actualisation dans la rubrique « Personnaliser » de la page « Tous mes Comptes ». A défaut, l'agrégation du compte ou produit concerné sera suspendue ;
- procéder à la première, puis à la seconde authentification forte que celle-ci demande ;

#### **Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Bourgogne Franche-Comté**

*Siège social : 1, Rond-Point de la Nation - B.P 23088 - 21088 Dijon Cedex 9 - Banque Coopérative régie par les articles L. 512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier - Société anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social de 525 307 340 € - 352 483 341 RCS Dijon - Intermédiaire en assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 200 - Garantie financière délivrée par CEGC n° 146331-07 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° CPI 2102 2018 000 024 400 délivrée par la CCI de Côte d'Or.*

*Contact : Téléphone : 09.69.36.20.00 (appel non surtaxé) - [contacteznous@cebfc.caisse-epargne.fr](mailto:contacteznous@cebfc.caisse-epargne.fr)  
- Télécopie : 03.80.70.44.01 - Relations clientèle : 09.69.36.27.38 (appel non surtaxé)*

- confirmer le ou les comptes et produits externes qu'il souhaite agréger, parmi ceux dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire. Il pourra aussi, le cas échéant, inclure dans le champ de l'agrégation, les comptes et produits pour lesquels il est le représentant légal du titulaire du compte ou du produit ;
- valider la famille à laquelle chaque compte ou produit agrégé est rattachée, afin de permettre une présentation harmonisée par famille de l'ensemble des comptes et produits du Client qu'ils soient détenus auprès de la Banque ou auprès de banques tierces ;
- valider le compte auquel chaque carte à débit différé est rattachée, dont les informations sont récupérées.

Par la désignation de ces comptes et produits externes et la confirmation de leur inclusion dans le périmètre du Service d'agrégation, le Client donne ainsi son consentement exprès à la Banque afin qu'elle accède, en son nom et pour son compte, uniquement aux informations provenant de ces comptes et produits externes, dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire ou pour lesquels il est le représentant légal du titulaire du compte ou du produit et aux opérations de paiement associées, selon la périodicité définie ci-après, en vue d'effectuer tous les actes nécessaires à la fourniture du Service d'agrégation.

Le Client autorise expressément la Banque à traiter ses données personnelles, bancaires et financières liées à ces comptes et produits externes (solde de chaque compte et opérations liées à chacun de ces comptes et produits) nécessaires à la fourniture du Service.

La Banque interroge une fois par jour les comptes de dépôt externes du Client qui entrent dans le champ du Service d'agrégation et récupère de façon automatisée les informations liées à ces comptes (soldes et opérations). De plus, le Client peut procéder à cette actualisation chaque fois qu'il le souhaite en actionnant la fonction prévue à cet effet. Pour les comptes et produits externes autres que les comptes de dépôt, l'actualisation s'effectue uniquement lorsque le Client actionne la fonction prévue à cet effet.

Conformément à la réglementation, pour l'utilisation du Service et l'actualisation des données agrégées, le Client pourra être conduit à procéder à son authentification forte, à la demande de la banque tierce teneuse de son(s) compte(s) de dépôt agrégé(s) et selon le dispositif d'authentification convenu avec cette banque, tous les 90 jours et/ou chaque fois qu'elle le demande.

Le Service permet au Client, à tout moment, dans la rubrique « Personnaliser » de la page « Tous mes Comptes » de :

- suspendre ou arrêter l'agrégation pour un compte ou un établissement donné ;
- désactiver globalement le Service d'agrégation pour tous les comptes et produits externes qu'il a désignés et qu'il détient auprès de toutes les banques tierces qu'il a sélectionnées. Cette désactivation globale entraîne la résiliation automatique du Service, conformément à l'article 9.

Le Service ne permet pas de réaliser des opérations de paiement sur les comptes et produits externes agrégés.

## ARTICLE 5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client utilise le Service sous sa responsabilité.

Il s'engage à utiliser le Service, dans le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation, de façon licite et dans des conditions assurant sa sécurité. Il reconnaît avoir les habilitations nécessaires pour inclure dans le champ du Service d'agrégation les comptes et produits externes dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire, accessibles dans la banque à distance de la banque tierce concernée.

Les données agrégées, recueillies auprès des banques externes, relèvent de la seule responsabilité du Client, qui accepte de donner accès à ses données personnelles pour l'utilisation du Service d'agrégation de comptes. Le Client est informé que les relevés de compte ou d'opérations émis par sa banque d'origine font seuls foi.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et complètes sur ses éléments d'authentification pour l'accès au service de banque à distance de chaque banque tierce. Le Client est invité à mettre à jour régulièrement ces informations dans les conditions de l'article 4, s'il souhaite avoir des données actualisées.

Le Client est conscient que, aux fins du service d'agrégation, la communication de ses éléments d'authentification pour l'accès au service de banque à distance de chaque banque tierce concernée, peut, le cas échéant, constituer une violation de ses engagements contractuels vis-à-vis des établissements auprès desquels il a souscrit ce service de banque à distance. La responsabilité de la Banque ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de litige opposant le Client à ces établissements, fondé sur la divulgation de ses éléments d'authentification.

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA BANQUE

L'accès au service s'effectue dans les mêmes conditions que celles de l'accès au service de banque à distance de la Banque.

Outre celles décrites dans le contrat de banque à distance auquel le Client a souscrit, concernant l'accès à la banque à distance et son fonctionnement, les obligations et responsabilités de la Banque propres au Service sont les suivantes.

La Banque s'engage à mettre en œuvre les meilleurs moyens pour assurer au Client un accès continu au Service 24h/24 et 7 jours/7. Ceci constitue une obligation de moyens de la Banque.

La Banque se réserve cependant le droit d'interrompre l'accès au Service, sans encourir de responsabilité, pour assurer les nécessaires prestations de maintenance ou d'actualisation.

La Banque fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser le Service, le site internet de banque à distance et l'application bancaire mobile.

### **Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Bourgogne Franche-Comté**

*Siège social : 1, Rond-Point de la Nation - B.P 23088 - 21088 Dijon Cedex 9 - Banque Coopérative régie par les articles L. 512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier - Société anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social de 525 307 340 € - 352 483 341 RCS Dijon - Intermédiaire en assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 200 - Garantie financière délivrée par CEGC n° 146331-07 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° CPI 2102 2018 000 024 400 délivrée par la CCI de Côte d'Or.*

*Contact : Téléphone : 09.69.36.20.00 (appel non surtaxé) - [contacteznous@cebfc.caisse-epargne.fr](mailto:contacteznous@cebfc.caisse-epargne.fr)  
- Télécopie : 03.80.70.44.01 - Relations clientèle : 09.69.36.27.38 (appel non surtaxé)*

Les données bancaires, financières et autres données personnelles du Client recueillies dans le cadre de la mise en œuvre du service d'agrégation, dont ses éléments d'authentification lui permettant d'accéder à ses espaces de banque à distance, sont des données confidentielles et sont traitées par la Banque dans des conditions garantissant leur sécurité et confidentialité.

La Banque peut prendre contact avec le Client par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

Dans ces cas, la Banque se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de bloquer ou, le cas échéant, de résilier le Service, conformément à l'article 9.

La Banque est responsable en cas d'accès non autorisé ou frauduleux aux données communiquées par le Client pour la fourniture du Service et en cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de ces données, qui lui seraient imputables.

Même si la Banque consacre le plus grand soin à la récupération des données auprès des banques tierces choisies par le Client, elle ne peut garantir que cette information corresponde à chaque instant aux informations les plus récentes sur le sujet.

La Banque ne procède à aucun traitement des informations et données bancaires et financières agrégées à partir des services de banque à distance des banques tierces, autre que la restitution de ces données, avec simplification du libellé des opérations et catégorisation des opérations, dans la page « Comptes » de l'espace personnel de banque à distance du Client. La Banque ne peut pas être tenue responsable si les informations relatives aux comptes et produits externes agrégés du Client ne sont pas exhaustives ou actualisées.

Pour les comptes et produits externes entrant dans le champ de l'agrégation, la Banque conserve et restitue au Client les données correspondant à ces comptes, avec un historique de 26 mois glissants maximum. La Banque ne conserve aucune donnée au-delà de ces 26 mois glissants. Dès que le Client supprime un compte ou une banque du champ de l'agrégation, les données agrégées correspondant à ce compte ou cette banque sont immédiatement et automatiquement supprimées.

En tout état de cause, la Banque n'est pas responsable d'un dommage de quelque nature que ce soit en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens du code civil et de la jurisprudence française ou en cas de dysfonctionnement des réseaux internet et de télécommunication. Par ailleurs, la responsabilité de la Banque ne pourra pas être engagée dans le cas où l'inexécution résulte du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat.

## ARTICLE 7 - TARIFICATION

Le Service ne donne lieu à aucune tarification.

## ARTICLE 8 - MODIFICATION DU CONTRAT

La Banque aura la faculté de modifier périodiquement le Contrat. A cet effet, la Banque communiquera au Client, au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée, sur support papier ou sur tout autre support durable, le projet de modification. La Banque et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications.

En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le Contrat. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

Toutes dispositions législatives ou réglementaires qui rendraient nécessaire la modification de tout ou partie du Contrat seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur, sans préavis.

## ARTICLE 9 - DURÉE – RÉSILIATION

Le Service est souscrit et le contrat conclu pour une durée indéterminée, à partir de l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation, conformément à la procédure décrite à l'article 3 des présentes.

La Banque peut résilier, à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le Service sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois à compter de la date d'envoi de cette notification au Client.

Le Client peut résilier le Service à tout moment, en se rendant dans la rubrique « Personnaliser » de la page « Tous mes Comptes » et en supprimant soit chaque compte et produit externe agrégé de chaque banque, soit chaque banque tierce.

Toutefois, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, ou de suspicion de fraude de la part du Client, la Banque pourra résilier sans préavis le Contrat et le Service.

En cas de résiliation du contrat de banque à distance conclu entre le Client et la Banque, le Client reconnaît que le Service sera résilié de plein droit.

La résiliation du Service entraîne la suppression immédiate des données des comptes et produits externes.

## ARTICLE 10 - MODE DE COMMUNICATION ET CONVENTION DE PREUVE

De convention expresse entre les parties, le Client reconnaît que le fait d'accepter les présentes conditions générales d'utilisation du Service lors du processus de souscription manifeste son consentement à la conclusion et au contenu du contrat et que toutes les connexions sont réputées avoir été effectuées par lui, sauf preuve contraire.

La Banque et le Client conviennent expressément que les informations relatives à l'exécution du Service pourront être adressées par notifications sur l'espace de banque à distance. La Banque et le Client reconnaissent

### **Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Bourgogne Franche-Comté**

*Siège social : 1, Rond-Point de la Nation - B.P 23088 - 21088 Dijon Cedex 9 - Banque Coopérative régie par les articles L. 512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier - Société anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social de 525 307 340 € - 352 483 341 RCS Dijon - Intermédiaire en assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 200 - Garantie financière délivrée par CEGC n° 146331-07 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° CPI 2102 2018 000 024 400 délivrée par la CCI de Côte d'Or.*

*Contact : Téléphone : 09.69.36.20.00 (appel non surtaxé) - [contacteznous@cebc.caisse-epargne.fr](mailto:contacteznous@cebc.caisse-epargne.fr)  
- Télécopie : 03.80.70.44.01 - Relations clientèle : 09.69.36.27.38 (appel non surtaxé)*

par conséquent la validité et la force probante de ces notifications envoyées au Client.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et utilisations du Service par la Banque. Les parties acceptent que le fichier des connexions et utilisations fasse preuve entre elles, chacune des parties restant libre d'en rapporter la preuve contraire.

## **ARTICLE 11 - PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

### **11.1 - Secret professionnel**

La Banque est tenue au secret professionnel, conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de la Banque de France, des organismes de sécurité sociale, de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, des commissions d'enquête parlementaires. Il est en outre levé à l'égard des informations requises pour l'application des conventions conclues par la France organisant un échange automatique d'informations à des fins fiscales (article 1649 AC du Code général des impôts). Le secret ne peut être opposé à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Conformément à l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier, la Banque peut partager avec les personnes avec lesquelles elle négocie, conclue ou exécute des opérations, des informations confidentielles concernant le Client, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci et en particulier avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles.

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins de l'une de ces opérations, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel.

Le Client peut aussi indiquer par écrit les tiers auxquels la Banque sera autorisée à fournir les informations le concernant qu'il mentionnera expressément.

En communiquant à la Banque les éléments d'authentification permettant d'accéder à ses comptes dans des banques tierces dans le cadre du Service, le Client donne son accord exprès à l'utilisation de ces informations confidentielles par la Banque et ses sous-traitants, dans la limite strictement nécessaire à l'exécution du Service, ainsi qu'à la réalisation des opérations de maintenance et d'assistance sur l'utilisation du Service.

En outre, le Client autorise expressément et dès à présent la Banque à partager les informations confidentielles récupérées sur ses comptes et produits externes (solde du compte, opérations liées au compte) ainsi que

leurs mises à jour avec les sous-traitants et prestataires pour les seuls besoins des prestations prévues à l'article 2, dans le cadre de l'autorisation qu'il a donnée à l'article 4.

### **11.2 - Protection des données personnelles**

Dans le cadre de l'exécution du présent Service, la Banque en tant que responsable de traitement recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Client et met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués conformément à la réglementation applicable.

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

La base juridique du traitement d'agrégation de comptes est l'exécution du contrat « Service d'agrégation ».

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

Cette notice est portée à la connaissance du Client lors de la première collecte de ses données. Il peut y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante :

<https://www.caisse-epargne.fr/bourgogne-franche-comte/protection-donnees-personnelles>

ou en obtenir un exemplaire auprès de son agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

Le Client est informé que son conseiller clientèle n'a pas accès aux données concernant ses comptes et produits externes (soldes de ces comptes et opérations liées à ses comptes) qu'il a inclus dans le champ de l'agrégation.

## **ARTICLE 12 - RECLAMATIONS – MEDIATION**

En cas de difficultés concernant le Service, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le Service Relations Clientèle de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du Service Relations Clientèle de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante :

[www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr) région Bourgogne Franche-Comté – Rubrique Aide et outils pratiques – Services et numéros utiles.

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Caisse d'Épargne de Bourgogne Franche-Comté - Service Relations Clientèle - BP 23088 - 21088 DIJON CEDEX 9

### **Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Bourgogne Franche-Comté**

*Siège social : 1, Rond-Point de la Nation - B.P. 23088 - 21088 Dijon Cedex 9 - Banque Coopérative régie par les articles L. 512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier - Société anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social de 525 307 340 € - 352 483 341 RCS Dijon - Intermédiaire en assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 200 - Garantie financière délivrée par CEGC n° 146331-07 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° CPI 2102 2018 000 024 400 délivrée par la CCI de Côte d'Or.*

*Contact : Téléphone : 09.69.36.20.00 (appel non surtaxé) - [contacteznous@cebc.caisse-epargne.fr](mailto:contacteznous@cebc.caisse-epargne.fr)  
- Télécopie : 03.80.70.44.01 - Relations clientèle : 09.69.36.27.38 (appel non surtaxé)*



La Banque s'engage à répondre au Client sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours (35) ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Vous pouvez saisir le médiateur de la Banque sur son site dédié (<https://www.lemediateur.fbf.fr>) ou en écrivant à :  
Le Médiateur de la FBF – CS 151 – 75422 PARIS CEDEX 9

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent aussi sur les brochures tarifaires et sur le site internet de la Banque.

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

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

### 13 - DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER – VENTE A DISTANCE

A compter du jour de la souscription à distance du Service, le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Ce droit de rétractation peut s'effectuer même si l'exécution du Service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit désactiver le Service en se rendant dans la rubrique « Personnaliser » de la page « Tous mes Comptes » et en supprimant tous les comptes et banques agrégés. Il peut aussi adresser sa demande par courrier à la Banque à l'attention du service en charge des réclamations. Il peut utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e) (nom prénom), demeurant à .....(adresse) déclare renoncer au Service d'agrégation auquel j'ai souscrit. Fait à.....le .....et signature ».

Si le Client exerce son droit de rétractation, le Service sera réputé n'avoir jamais été souscrit.

### ARTICLE 14 - LOI ET LANGUE APPLICABLES – TRIBUNAUX COMPETENTS – AUTORITE DE CONTRÔLE

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

#### Coordonnées de l'autorité de contrôle compétente :

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution est l'autorité chargée du contrôle de la Banque, située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. La liste des établissements de crédit et plus généralement celle des prestataires de services de paiement habilités peut être consultée sur le site de l'ACPR (<https://acpr.banque-france.fr>)

#### **Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Bourgogne Franche-Comté**

*Siège social : 1, Rond-Point de la Nation - B.P 23088 - 21088 Dijon Cedex 9 - Banque Coopérative régie par les articles L. 512-85 et suivants du Code Monétaire et Financier - Société anonyme à Directoire et Conseil d'Orientation et de Surveillance - Capital social de 525 307 340 € - 352 483 341 RCS Dijon - Intermédiaire en assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 200 - Garantie financière délivrée par CEGC n° 146331-07 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs » n° CPI 2102 2018 000 024 400 délivrée par la CCI de Côte d'Or.*

Contact : Téléphone : 09.69.36.20.00 (appel non surtaxé) - [contacteznous@cebc.caisse-epargne.fr](mailto:contacteznous@cebc.caisse-epargne.fr)  
- Télécopie : 03.80.70.44.01 - Relations clientèle : 09.69.36.27.38 (appel non surtaxé)