



## **DIRECT ECUREUIL INTERNET PRO**

*Conditions Générales*

*Avril 2021*

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 Internet Pro (ci-après DEI 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 DEI 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 <sup>(1)</sup>. 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 DEI 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 DEI PRO 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.

DEI PRO est un service bancaire à distance accessible via le réseau Internet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur le site Internet de la Caisse d'Épargne notamment par ordinateur ou tablette ou sur l'application mobile de la Caisse d'Épargne préalablement téléchargée sur le smartphone de l'Usager (uniquement l'Usager Principal).

### **2 - Modalités techniques d'accès**

DEI PRO est accessible, selon le type d'abonnement, par un matériel compatible (ordinateur multimédia, tablette, smartphone compatible, ...), relié au réseau Internet.

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

---

<sup>1</sup> 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.



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.

### **3 - Modalités d'identification et d'authentification**

#### 3.1 – Authentification renforcée

Chaque Usager doit être équipé d'un dispositif d'authentification forte requis par la Caisse d'Épargne, via les services SOL PRO SMS et SOL CAP PRO (cf. article 7) :

- pour l'accès à DEI PRO,
- pour la réalisation par l'intermédiaire de DEI PRO de virements et d'autres opérations sensibles.

Ce dispositif d'authentification forte repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes :

- 1) une information que le Client est seul à connaître (mot de passe, code secret, code PIN),
- 2) l'utilisation d'un appareil qui appartient au Client (téléphone portable, montre connectée, appareil dédié fourni par la Caisse d'Épargne...),
- 3) une caractéristique personnelle qui est intimement liée au Client (empreinte digitale, reconnaissance faciale, vocale...).

L'Abonné/l'Usager doit utiliser ses éléments d'identification et les dispositifs d'authentification mis en place par la Caisse d'Épargne chaque fois qu'il en reçoit l'instruction, sous peine d'engager sa responsabilité.

#### a) Lors de l'accès

L'Abonné, les Usagers, accèdent aux services bancaires à distance de DEI PRO après s'être identifiés et authentifiés selon les dispositifs d'authentification forte requis par la Caisse d'Épargne, à savoir par la composition d'une triple clé formée du numéro d'Abonné (identifiant client), du numéro d'usager et d'un code confidentiel, puis par la saisie d'un code spécifique. Lorsque l'Usager utilise DEI PRO via l'application mobile de la Caisse d'Épargne, il peut utiliser la fonction authentification biométrique de son smartphone, à la place de la saisie de son code confidentiel.

Ce code spécifique, qui est à usage unique (système d'authentification non rejouable), est :

- soit envoyé par SMS par la Caisse d'Épargne sur le numéro de téléphone mobile de l'Usager, pour les Usagers utilisant le service SOL PRO SMS mentionnés aux Conditions Particulières, lorsque l'Abonné a souscrit ce service ;
- soit fourni par le lecteur CAP à l'Usager équipé de ce lecteur, lorsque l'Abonné a souscrit le service SOL CAP PRO pour les Usagers concernés, par contrat séparé.

L'Abonné est informé que les Usagers équipés du lecteur CAP ne peuvent accéder à DEI PRO que sur le site Internet de la Caisse d'Épargne. Ils ne peuvent y accéder via l'application bancaire mobile.

#### b) Pour la réalisation d'opérations sensibles

Les opérations dites « sensibles » effectuées dans le cadre de DEI PRO, qui doivent être réalisées avec un dispositif d'authentification forte, sont notamment les suivantes :

- Ajout de nouveaux bénéficiaires de virement (BIC/ IBAN) à la liste des bénéficiaires déjà existants ;
- Commande en ligne des chèquiers.
- Validation d'un ordre de virement en ligne.

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

Chaque Usager dûment habilité à faire une ou plusieurs opérations sensibles doit être équipé à cette fin de l'un de ces dispositifs d'authentification forte.

#### c) Exceptions



La Caisse d'Épargne pourra appliquer des exceptions, à l'application de l'authentification forte, dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017, en particulier lors de l'accès à DEI PRO et dans le cadre des virements permanents et des virements de compte à compte de l'abonné (cf. art. 6b ci-après).

Pour l'accès à DEI PRO, l'utilisation de ce dispositif d'authentification forte, qui nécessite également la saisie d'un code spécifique, sera exigée par la Caisse d'Épargne lors du premier accès aux services de DEI PRO et au moins tous les 90 jours.

### 3.2 – Modalités lors du premier accès

Le numéro d'Abonné est attribué au Client 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 et authentification forte de l'Usager, 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.

## **4 - Habilitations accordées par l'Usager Principal et l'Usager Gestionnaire dans le cadre de DEI 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 formalisé 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/ou 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 est concrétisé 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, le code Abonné client ainsi qu'un numéro d'usager et un code confidentiel provisoire, 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 et authentification forte de cette (ces) dernière(s), 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, renouveler 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 DEI 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'usager 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 habilité(e) 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 et authentification forte de cette dernière, 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, renouveler 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 éléments d'identification et d'authentification**

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

**a ) Obligations relatives à la préservation de la confidentialité de ces éléments**

Le numéro d'Abonné, le numéro d'usager, le code confidentiel et le code spécifique qui conduisent à l'authentification forte de l'Usager permettent d'accéder aux canaux des services bancaires à distance et de valider les opérations sensibles. L'Abonné, ou l'Usager Principal, doit informer les Usagers Secondaires de leurs obligations de confidentialité de ces éléments d'identification et d'authentification découlant du présent contrat notamment en leur communiquant les éléments ci-après.

Le numéro d'usager, le code confidentiel, ou le code spécifique 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'usager, le code confidentiel ou le code spécifique 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'Epargne.

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

Aussi, les Usagers doivent changer immédiatement leur code confidentiel, en cas de doute quant à la préservation de sa confidentialité. 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 de l'un des éléments d'identification et d'authentification de l'Usager Principal, l'Usager Gestionnaire ou de l'usager secondaire, l'Abonné et/ou l'Usager Principal doivent immédiatement en informer la Caisse d'Epargne qui bloquera l'accès à DEI PRO. L'opposition devra être immédiatement confirmée par courrier recommandé avec demande d'avis de réception directement auprès de la Caisse d'Epargne. En cas de contestation, la date de réception de l'écrit fera foi entre les parties.

La remise en fonctionnement de DEI PRO est effectuée sur demande de l'Abonné. Elle pourra conduire le cas échéant à une remise en fonctionnement du dispositif d'authentification forte. Il sera aussi 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'Epargne**

La Caisse d'Epargne s'assure que les éléments d'identification et d'authentification (numéro d'abonné, numéro d'usager, code confidentiel et code spécifique) 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 5.1 ci-dessus.

### **5.3 – Accès au compte de paiement et initiation de paiement**

Dès lors que l'Abonné autorise l'accès en ligne à son compte par un prestataire de service d'initiation de paiement (virements) ou d'information sur les comptes (service d'agrégation de comptes), ce prestataire doit disposer de l'agrément délivré par l'autorité compétente d'un Etat membre de l'Union Européenne ou être inscrit sur le registre tenu par cette autorité, conformément à la réglementation en vigueur. L'Abonné est tenu de vérifier que ce prestataire dispose de cet agrément ou est inscrit sur le registre concerné. L'Abonné peut être tenu de communiquer à ce prestataire, sous sa responsabilité, tout ou partie de ses éléments d'identification et d'authentification pour l'accès à DEI Pro.

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

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

Les Usagers peuvent effectuer, le cas échéant 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

L'Abonné peut consulter la 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 quatre-vingt-dix (90) jours.

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 sont décrites aux articles 6.1.3 et 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 DEI PRO est indiqué au client 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.

Les Usagers peuvent choisir d'effectuer sur DEI PRO, 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), appelé « virements sur liste ».

Pour la réalisation de virements en ligne par l'intermédiaire de DEI PRO ou d'opérations sensibles (ajout d'un compte de bénéficiaire, enregistrement ou modification d'un ordre de virement permanent...), chaque Usager dûment habilité à effectuer ces opérations doit être équipé d'un dispositif d'authentification forte requis par la Caisse d'Épargne, via les services SOL PRO SMS et SOL CAP.

Les Usagers doivent en effet valider les virements par authentification forte vers des comptes de tiers et/ou des comptes du client hors Caisse d'Épargne par la saisie d'un code spécifique à usage unique (fourni par SOL PRO SMS ou SOL CAP) dans les conditions indiquées à l'article 7.

Par exception à ce principe, les opérations suivantes ne sont pas soumises à authentification forte :

- Virement entre comptes détenus par le même client au sein de la Caisse d'Épargne
- Virements successifs au premier de la série dans le cadre d'un virement permanent : (la création, la modification du virement permanent et l'initiation du premier virement de la série sont soumis à authentification forte)

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'Épargne 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'Épargne 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'Épargne, 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 ci-dessus, 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'Épargne.

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'Épargne, 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 DEI 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 DEI PRO ou encore par l'Abonné auprès de l'agence de la Caisse d'Épargne qui gère son (ses) compte(s).

Ce Service concerne l'ensemble des comptes de l'Abonné de DEI PRO ouverts à la Caisse d'Épargne 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 DEI 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 DEI PRO, il est immédiatement confirmé en ligne.



Toutefois, les premiers Relevés en ligne seront mis à disposition sur DEI 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 DEI PRO à la date d'arrêté 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 DEI 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 DEI 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'habilitier un Usager de DEI 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 DEI 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 DEI 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 DEI 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 DEI 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 DEI 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 DEI 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 DEI PRO de procéder à la sauvegarde de ces Relevés en ligne avant la résiliation effective de son contrat DEI PRO.**

-Le Service sera automatiquement suspendu en cas de suspension de DEI 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 DEI PRO par voie postale ou en ligne (via DEI 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'Épargne qui gère son (ses) compte(s) ou encore par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à la Caisse d'Épargne, 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.

h) Service d'échange de documents (sous réserve de disponibilité)

Définition



**CAISSE D'ÉPARGNE**

LOIRE DROME ARDECHE

Document(s) : ensemble de documents nécessaires à la gestion de la relation du Client avec la Caisse d'Épargne (notamment KBIS, Statuts, CNI, Liasses Fiscales...).

Description de service :

Le service d'échange de document est une fonctionnalité de la banque à distance accessible via le menu « Mes Documents / Echange de documents ».

Le service d'échange de documents, accessible à l'Usager principal et à l'Usager gestionnaire, permet au Client de :

- Visualiser les demandes de Documents de la Caisse d'Épargne et suivre leur état d'avancement ;
- Déposer des Documents à destination de la Caisse d'Épargne sous format électronique (notamment pdf, jpeg,...) via son abonnement aux services bancaires à distance DEI PRO.

Notifications liées aux demandes de documents

La Caisse d'Épargne notifie l'Usager principal et l'Usager gestionnaire par email, lors de la création d'une demande de Document, d'une relance ou lors du rejet d'un Document déposé.

i) Service Digital Box (sous réserve de disponibilité)

Le Service Digital Box permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses documents liés à ses produits et services détenus auprès de la Caisse d'Épargne, en format électronique déposés dans son espace DEI PRO et d'être notifié de leur arrivée sur DEI PRO.

Le Service Digital Box est régi par des Conditions générales distinctes des présentes Conditions générales DEI PRO et souscrit via les Conditions particulières de DEI PRO.

j) Rubrique Crédits

Outre la consultation des crédits octroyés au Client, cette rubrique peut permettre aux personnes dûment habilitées à représenter le Client à signer électroniquement une opération en lien avec ses crédits.

### **7. Les dispositifs d'authentification forte pour DEI PRO : le service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » (SOL) par lecteur CAP ou par SMS**

Le Client peut souscrire à l'un et/ou l'autre de ces dispositifs d'authentification forte.

Le Client souscrit au service SOL par lecteur CAP par contrat séparé.

**Lorsque le Client, qui a souscrit au service SOL PRO SMS, bénéficie du service de banque à distance DEI PRO, les présentes Conditions Générales d'Utilisation du service SOL PRO SMS constituent un des éléments contractuels du service DEI PRO auxquels elles s'ajoutent.**

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

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

Celles-ci sont définies par contrat séparé.

#### **7.2 – Conditions Générales d'Utilisation du service SOL PRO SMS**

Caisse d'Épargne et de Prévoyance LOIRE DROME ARDECHE Société Anonyme coopérative à directoire et conseil d'orientation et de surveillance, Régie par les articles L512-85 et suivants du Code monétaire et financier, au capital social de 352 271 000 euros. Siège social : Espace Fauriel - 17, rue des Frères Ponchardier - B.P. 147 - 42012 Saint-Etienne cedex 2 - 383 686 839 RCS Saint-Etienne. Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 002 052. Titulaire de la carte professionnelle "Transaction sur immeuble et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs", n° 298T délivrée par la préfecture de la Loire, garantie CEGI – 16, rue Hoche Tour Kupka B TSA 39999 92 919 LA DEFENSE CEDEX.



## Définitions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **b) Transmission d'un code spécifique par SMS**

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

La Caisse d'Épargne ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du SMS transmis due à :

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

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

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



Dans le cas de réception de messages, l'attention du Client et de l'Utilisateur est attirée sur le fait que les informations qui circulent sur les réseaux de communication ne sont pas cryptées et que le bon acheminement, la confidentialité ou l'intégrité de ces informations ne peuvent être garantis.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone portable ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après saisie d'un mot de passe, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés. L'Utilisateur demeure responsable :

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

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

Les communications par voie électronique pouvant être porteuses de virus informatiques au travers des programmes téléchargés, il convient de choisir la/les solution(s) de protection qui semblera(ont) la/les plus appropriée(s). L'Utilisateur ou le Client s'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 PRO SMS***

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

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

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

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

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

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 PRO SMS auprès de cette dernière. Cette résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre de résiliation par la Caisse d'Épargne ou à la date de signature du document de clôture.

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

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

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

La Caisse d'Épargne se réserve le droit de modifier les modalités du service SOL PRO SMS, et les modalités auxquelles il donne accès par Authentification Non Rejouable, après en avoir préalablement informé le Client. La modification aura lieu



sans préavis si elle est rendue nécessaire, notamment, par de nouvelles obligations de nature légale, la mise en place de solutions techniques nouvelles afin de renforcer la sécurité du service.

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

#### **f) Responsabilité liée à l'utilisation du service SOL PRO SMS**

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

L'Utilisateur doit :

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

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

#### **g) Convention de preuve**

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

### **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, le cas échéant par le dispositif d'authentification forte requis, 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 6.1.3. 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 ses ordres sur titres et valeurs mobilières dès leur réalisation. Cet avis permet à l'Abonné de vérifier 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 DEI 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'Épargne, quel qu'en soit le support, feront foi sauf preuve contraire.

De convention expresse, la Caisse d'Épargne 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'usager 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'usagers et du ou des codes confidentiels qui s'y rattachent, et le cas échéant de l'utilisation par un Usager de l'un des dispositifs d'authentification forte précités (saisie du code spécifique à usage unique envoyé par SMS dans le cadre du service SOL PRO SMS ou fourni par lecteur CAP dans le cadre du service SOL CAP), 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'Épargne.

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'Épargne 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'usager et du code confidentiel, ou encore avec le moyen d'authentification forte, vaut signature manuscrite.

### **11 - Responsabilités**

#### **11.1 - Responsabilité de la Caisse d'Épargne**

La Caisse d'Épargne s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement de DEI PRO, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, la Caisse d'Épargne 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'Épargne serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct de l'Abonné donnera lieu à réparation.

La Caisse d'Épargne ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services de DEI PRO,
- en cas de divulgation du ou des codes confidentiels et/ou du code spécifique à usage unique à une tierce personne, y compris à un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, disposant d'un agrément ou d'un enregistrement prévu par les textes en vigueur 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 DEI 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,
- en cas de connexion du Client à un autre site que le site légitime et sécurisé de la Caisse d'Épargne (<https> + adresse habituelle).

La Caisse d'Épargne 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'Épargne 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'Épargne dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le client et son fournisseur d'accès à Internet.

La Caisse d'Épargne demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et son prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.

De même, la responsabilité de la Caisse d'Épargne 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'Épargne ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Caisse d'Épargne se réserve le droit de limiter l'accès aux seules fonctions de consultation ou de bloquer le service DEI 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'Épargne 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'Épargne débloque le service dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Caisse d'Épargne met en place les moyens appropriés permettant à l'Abonné de demander à tout moment le déblocage du service.

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

### **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'Épargne [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr).

L'Abonné est responsable de l'équipement en dispositif d'authentification forte de chacun de ses Usagers, pour l'accès à DEI PRO et, le cas échéant, pour la réalisation des virements et des opérations sensibles.

#### **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'usager 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'usager et/ou d'un code confidentiel et/ou d'un code spécifique à usage unique 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'Épargne 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'Épargne 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'usager 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**

Les parties conviennent expressément de déroger à l'article L133-19 du code monétaire et financier de la façon suivante :

L'Abonné supportera les opérations non autorisées, consécutives à la perte, au vol, détournement ou utilisation frauduleuse de l'un des éléments d'identification et d'authentification utilisé par les Usagers et effectuées avant l'opposition (cf. article 5.1 ci-dessus).

Toutefois, le Client ne supporte aucune conséquence financière avant opposition en cas de perte ou de vol des éléments d'identification et d'authentification due à des actes ou à une carence d'un salarié, agent ou d'une succursale de la Caisse d'Épargne ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

A compter de l'opposition susvisée, il est convenu que l'Abonné ne supporte aucune conséquence financière résultant des opérations non autorisées.





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 par négligence grave, aux obligations mentionnées aux articles 3, 5.1 et 7 ci-dessus.

#### **11.4 Indemnisation**

Dans le cadre du présent contrat, l'indemnisation due par la Partie responsable sera limitée aux seules pertes directes en capital et en trésorerie, subies par l'autre Partie.

#### **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 DEI PRO sont celles indiquées dans l'offre groupée de services souscrite.**

##### **13.2 – En cas d'utilisation du service DEI PRO à l'unité**

L'accès aux services bancaires à distance du service DEI 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 DEI PRO éventuellement choisie aux Conditions Particulières, n'entraîne la résiliation que de cette seule prestation, le service DEI PRO continuant de produire ses effets entre les parties.

La résiliation de l'abonnement à DEI PRO entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services de banque à distance activés à partir de DEI PRO

##### **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 DEI 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'Épargne. 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 applicables à la clientèle de la Caisse d'Épargne, dont l'Abonné reconnaît avoir pris connaissance et qui sont notamment disponibles et affichés dans les agences de la Caisse d'Épargne.

Cette tarification est susceptible d'être modifiée. Le client en est informé dans les conditions indiquées 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

**La Caisse d'Épargne 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'Épargne 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.

Les règles régissant le règlement des litiges et le droit applicable sont celles indiquées à l'article 14.4 de la convention de compte courant.