

Conditions Générales d'utilisation du service Retrait SMS

Les présentes Conditions Générales déterminent les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service Retrait SMS.

Le service est mis à la disposition d'un Client personne physique, majeur capable, abonné au service de Banque à distance Direct Ecureuil de la Caisse d'Epargne, ci-après « la Banque », disposant d'un téléphone mobile (Smartphone) et d'un numéro de téléphone mobile associé au dispositif d'authentification forte Sécur'Pass proposé par la Banque.

Le service est accessible depuis l'Espace personnel de banque à distance du Client via l'application mobile de la Caisse d'Epargne, Banxo (ci-après, « Application mobile de la Banque »).

Les présentes Conditions Générales complètent les Conditions Générales de la convention de dépôt et du service de banque à distance conclues par le Client, selon les dispositions suivantes :

Article 1 – Objet du service Retrait SMS

Le service Retrait SMS (ci-après le « Service ») a pour objet de permettre le retrait d'espèces en euros au moyen d'un numéro (ci-après « Code de retrait ») auprès des guichets de distribution automatique de billets équipés de cette fonction (ci-après « GAB (Guichet Automatique de Banque) ») du réseau de la Banque. Le Service dispense le Client de l'utilisation de la carte bancaire physique et de son code confidentiel associé.

Article 2 – Souscription au Service

Avant la 1ère utilisation, le Client doit souscrire au Service à partir de l'Application mobile de la Banque, depuis le menu « Cartes » et la rubrique « Retrait SMS », après avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales du service Retrait SMS.

Il sera ensuite demandé au Client de choisir un code secret (ci-après « Code secret du Service ») à 4 chiffres, et de le confirmer en utilisant le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass proposé par la Banque.

Le Code secret du Service sera nécessaire pour effectuer un retrait d'espèces au GAB après avoir créé un retrait SMS via le Service. Ce Code secret du Service ne sera jamais communiqué au Client qui doit le conserver. Par ailleurs, la Banque ne demandera jamais au Client ce Code secret du Service en dehors de l'utilisation sur le GAB.

Dès la souscription au Service et la validation du Code secret du Service par le Client, le Service est disponible et le Client reçoit un courrier électronique sur son adresse e-mail ainsi qu'une notification hors Application mobile de la Banque.

À tout moment, le Client peut, à partir de l'Application mobile de la Banque, résilier le Service (cf. article 9) ou modifier son Code secret du Service (cf. article 8).

Article 3 – Fonctionnement du Service

Pour utiliser le Service, le Client crée, tout d'abord, son retrait SMS. Il s'authentifie depuis l'Application mobile de la Banque et peut sélectionner dans le menu « Cartes », la rubrique « Retrait SMS » qui va lui permettre d'effectuer différentes opérations : créer un retrait SMS, annuler un retrait SMS, consulter son retrait SMS en cours, consulter l'historique de ses retraits SMS. Il peut également modifier son Code secret du Service à 4 chiffres choisi lors de la souscription au Service.

Pour créer un retrait SMS, le Client indiquera le compte à débiter (parmi les comptes de dépôt dont il est titulaire, co-titulaire ou mandataire) ainsi que le montant du retrait choisi (dans la limite d'un montant maximum de retrait autorisé par la Banque, valable durant une période de 7 jours glissants et affiché dans l'Application mobile de la Banque avant validation de la création d'un retrait SMS par le Client).



Un Code de retrait à 9 chiffres est généré et adressé au Client par SMS sur le numéro de téléphone mobile associé au dispositif d'authentification forte Sécur'Pass, après confirmation du retrait SMS par le Client. Ce dernier doit veiller à communiquer son nouveau numéro de téléphone mobile à la Banque en cas de changement.

Chaque retrait SMS créé génère un Code de retrait différent et spécifique qui ne peut être utilisé qu'une seule fois et pendant une durée limitée de 24 heures. La date et l'heure limite de retrait sont précisées dans l'Application mobile de la Banque et dans le SMS adressé au Client.

Les règles spécifiques au retrait et au Code de retrait associé sont exposées à l'article 4 ci-dessous.

Article 4 – Délivrance du Code de retrait par SMS

Après communication du Code de retrait par la Banque, le Client recevra un courrier électronique, l'informant qu'un retrait SMS est en cours (sans mention du Code de retrait), sur son adresse e-mail, ainsi que dans sa Messagerie Sécurisée Internet (MSI).

Le Code de retrait ainsi que le retrait SMS associé, non utilisés, restent valables pendant une période de 24 heures. Au-delà de ce délai, ils sont automatiquement désactivés par la Banque.

La Banque ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du SMS transmis due à :
- un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du Client (téléphone défaillant) et ce, quelle que soit la cause de l'anomalie d'acheminement,
- une erreur de manipulation du fait du Client (numéro de téléphone erroné, mémoire du téléphone mobile, etc.).

Pour recevoir le SMS contenant le Code de retrait, le Client doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

En cas de non-respect de ces conditions, la Banque ne peut être tenue responsable des incidents de réception des SMS.

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

Il appartient au Client de prendre les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone mobile ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après saisie d'un mot de passe, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés. En tout état de cause, le Client demeure seul responsable du choix de son opérateur de téléphonie, des paramétrages de son téléphone mobile, et des précautions qui lui incombent de préserver la confidentialité des accès à son téléphone mobile.

Article 5 – Modalités d'utilisation du Code de retrait

Le Code de retrait ne peut être utilisé qu'une seule fois et uniquement pour effectuer des retraits d'espèces en euros auprès des GAB du réseau de la Banque. Le Client doit saisir le Code de retrait ainsi que le Code secret du Service, choisi lors de la souscription au Service (cf. article 2), sur le GAB avant de valider son opération de retrait d'espèces.

Le Client et la Banque conviennent que les opérations de retrait d'espèces effectuées après saisie du Code de retrait et du Code secret du Service seront réputées avoir été effectuées par le Client, sauf pour lui à apporter la preuve contraire.

Si le GAB n'est pas en mesure de distribuer le montant réservé par le Client, un message s'affichera à l'écran proposant d'utiliser un autre GAB du réseau de la Banque. Dans ce cas, le Code de retrait, associé au Code secret du Service, pourra être utilisé dans un autre GAB pendant sa durée de validité.



A l'issue du retrait, si celui-ci a pu s'effectuer correctement, un SMS de confirmation est adressé au Client, ainsi qu'un courrier électronique sur son adresse e-mail et sa Messagerie Sécurisée Internet (MSI).

Le Client a la possibilité d'annuler un retrait SMS en cours depuis l'Application mobile de la Banque jusqu'à l'expiration du délai de validité de 24 heures. Après annulation par le Client ou à l'expiration du délai susvisé, le Code de retrait est désactivé. De la même manière, le Code de retrait est désactivé une fois le retrait effectué.

Si le Client souhaite modifier un retrait SMS en cours, il doit tout d'abord annuler son retrait SMS et en créer un nouveau. Dans ce cas, il recevra un nouveau Code de retrait associé à ce nouveau retrait SMS.

Le Service ne permet d'effectuer qu'un seul retrait SMS par période de 24 heures. Dès lors que le retrait SMS a été effectué, le délai de validité du retrait SMS et du Code de retrait a expiré ou celui-ci a été annulé, le Client pourra créer un nouveau retrait SMS, dans les limites notifiées par la Banque.

Le Client doit s'assurer qu'au moment de retirer les espèces au GAB, le compte sélectionné présente un solde suffisant et disponible.

La liste détaillée des retraits SMS exécutés, annulés ou expirés dans le cadre du Service figure dans la rubrique « Historique de mes retraits SMS » de l'Application mobile de la Banque et sur le relevé de compte du compte sélectionné, avec un libellé spécifique.

Article 6 – Désactivation des retraits SMS et des Codes de retrait associés

La Banque peut désactiver, à tout moment, un retrait SMS et le Code de retrait associé, sans préavis et sans avoir à indiquer ni justifier du motif. Le Client en sera immédiatement informé par courrier électronique sur son adresse e-mail et par notification hors Application mobile de la Banque.

Article 7 – Responsabilités

Le Code de retrait et le Code secret du Service sont strictement personnels au Client. Ce dernier est entièrement responsable de l'usage et de la confidentialité de ces Codes ainsi que des conséquences de leur divulgation, même involontaire, à quiconque. Il s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de ces Codes. Le Client ne doit pas inscrire le Code de retrait et le Code secret du Service sur un quelconque document et doit les utiliser à l'abri des regards indiscrets.

La Banque ne saurait être tenue responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation du Service,
- en cas de divulgation du Code de retrait et du Code secret du Service, même involontaire, par le Client,
- lorsque les informations communiquées par le Client lors de l'utilisation du Service s'avèrent inexactes ou incomplètes.

La Banque s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Service.

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produiraient en raison d'un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunication.

La Banque dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son opérateur mobile.

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



Article 8 – Modification du Code secret du Service

Le Client peut changer son Code secret du Service à partir de l'Application mobile de la Banque, dans la rubrique « Modifier mon code secret ».

Dès la validation du changement du Code secret du Service par le Client en utilisant le dispositif d'authentification forte Sécur'Pass, le nouveau Code secret du Service est valide.

A ce moment, pour tout retrait SMS créé précédemment au changement, le retrait d'espèces devra se faire avec l'ancien Code secret du Service.

Le Client reçoit la confirmation de ce changement de Code secret du Service par courrier électronique sur son adresse e-mail et par notification hors Application mobile de la Banque.

Article 9 – Durée et résiliation du Service

L'accès au Service est ouvert pour une durée indéterminée. Cependant, la résiliation du contrat de Banque à distance ou la clôture du/des comptes de dépôt du Client entraîne la résiliation du Service.

Le Client peut, à tout moment, résilier le Service à partir de l'Application mobile de la Banque. Dès la validation de la résiliation par le Client, le Service devient indisponible. Le Client en est informé par courrier électronique sur son adresse e-mail et par notification hors Application mobile de la Banque.

La Banque peut également résilier, à tout moment, le Service, sans préavis et sans avoir à indiquer ni justifier du motif. Le Client en sera immédiatement informé par courrier électronique sur son adresse e-mail et par notification hors Application mobile de la Banque.

A ce moment, tout retrait SMS créé précédemment à la résiliation ainsi que son Code de retrait associé sont désactivés.

Le présent contrat et le Service sont résiliés de plein droit et sans préavis en cas de décès du Client.

Article 10 – Tarification

Le Service est facturé selon les Conditions Tarifaires en vigueur. Le tarif est également indiqué au Client lors de la création de son retrait SMS dans l'Application mobile de la Banque. A cet effet, le Client autorise la Banque à prélever sur le compte de dépôt sélectionné, les frais inhérents au Service.

Article 11 – Modification des conditions du contrat

La Banque se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et les modalités du Service après en avoir préalablement informé le Client, par un message transmis dans sa Messagerie Sécurisée Internet (MSI) ou via tout autre support durable, au moins un mois avant la date d'application envisagée. Les nouvelles Conditions Générales seront disponibles dans l'Application mobile de la Banque.

La modification aura lieu sans préavis si elle est rendue nécessaire, notamment, par de nouvelles obligations légales ou réglementaires ou la mise en place de solutions techniques nouvelles afin de renforcer la sécurité du Service.

Article 12 – Langue et droit applicables – Attribution de compétence

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

