CAISSE D'EPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

**Conditions Générales d'Utilisation du service « e-Documents »**
**(**en vigueur au 1er mai 2020)

## ARTICLE 1 – DESCRIPTION DU SERVICE « e-Documents »

Le service « e-Documents » permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses Documents Caisse d'Epargne en format électronique déposés dans son espace personnel sécurisé de Banque à Distance DIRECT ECUREUIL et d'être notifié de leur arrivée.

Documents : ensemble des documents liés à la gestion d'un produit ou service bancaire, d'assurance, ou d'instruments financiers, disponibles dans le cadre du service e-Documents, notamment, les relevés de compte, relevés d'opérations, avis, courriers administratifs et de gestion du produit ou service souscrit, et des contrats signés électroniquement (sous réserve de disponibilité).

La souscription au service « e-Documents » s'applique aux Documents liés aux comptes de dépôt, aux comptes d'épargne, aux comptes d'instruments financiers, aux crédits, aux produits d'assurance et autres services connexes.

Ce service s'applique aux comptes/contrats déjà détenus par le Client ainsi qu'à ceux qu'il viendra à détenir ou pour lesquels les Documents numériques ne sont pas encore disponibles au moment de l'adhésion.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation complètent les Conditions Générales du service de banque à distance DIRECT ECUREUIL.

Les conditions de fonctionnement du service « e-Documents », décrites ci-dessous, prévalent sur toute disposition contraire qui pourrait être contenue dans les Conditions Générales de DIRECT ECUREUIL.

## ARTICLE 2 – CONDITIONS DE SOUSCRIPTION ET DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE « e-Documents »

Le service « e-Documents » est subordonné à l'adhésion au service de banque à distance DIRECT ECUREUIL.

Le Client souscrit ou résilie « e-Documents » par l'intermédiaire de DIRECT ECUREUIL ou auprès de l'agence qui gère son compte.

La souscription ou la résiliation au service par l'intermédiaire de DIRECT ECUREUIL, est immédiatement confirmée en ligne.



**Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes**, 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, au capital social de 884 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGI 16, rue Hoche – Tour Kupka B – 92919 Paris La Défense cedex.

CAISSE D'EPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

Le service « e-Documents » est proposé aux clients :
- Personnes physiques majeures capables,
- Personnes mineures autorisées par leur représentant légal,
- Personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial (sous réserve de disponibilité),
- Personnes physiques en curatelle simple avec l'accord de leur curateur (sous réserve de disponibilité).

S'agissant des mineurs non émancipés, la souscription par l'un des représentants légaux est requise pour la mise à disposition du service « e-Documents ». Il appartient aux représentants légaux de s'accorder préalablement sur le format des documents destinés au mineur. Sous réserve de la disponibilité de cette fonction, chaque représentant légal pourra s'abonner à DIRECT ECUREUIL afin de pouvoir consulter les documents relatifs au compte du mineur.

Les comptes concernés par le service sont les suivants :

- les comptes dont le Client est titulaire à titre individuel,
- les comptes joints dont le Client est co-titulaire. La souscription au service « e-Documents » par l'un des co-titulaires entraîne l'abandon de l'envoi des documents en format papier pour le (les) compte(s) visé(s). Il appartient en conséquence aux co-titulaires de s'accorder sur le format des documents concernés avant de souscrire au service « e-Documents ».
- Pour consulter en ligne les documents, chacun des co-titulaires doit disposer d'un abonnement et d'un accès à DIRECT ECUREUIL.
- les comptes en indivision sous réserve que chaque co-titulaire ait souscrit au service « e-Documents » et dispose d'un abonnement au service de Banque à Distance DIRECT ECUREUIL (sous réserve de disponibilité).
- les comptes pour lesquels le Client a donné procuration, sous réserve que le mandataire ait souscrit au service «e-Documents » et dispose d'un abonnement au service de Banque à Distance DIRECT ECUREUIL (sous réserve de disponibilité).

En souscrivant au service « e-Documents », le Client renonce expressément à recevoir les documents concernés en format papier.

Le Client peut consulter l'ensemble des Documents sous réserve de leur disponibilité au format numérique :

- Certains Documents seront toujours mis à disposition en format papier. En effet, la Caisse d'Epargne peut, notamment pour des raisons juridiques, réglementaires, commerciales ou lorsque l'envoi papier apparaît plus adapté au type de communication envisagé, choisir d'adresser certains Documents au format papier.

- D'autres Documents adopteront progressivement le format électronique.

Lorsqu'un Document sera disponible en version numérique, le Client en sera informé par tous moyens et le prochain Document sera alors mis à disposition dans son espace sécurisé de banque à distance.



**Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes**, 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, au capital social de 884 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGI 16, rue Hoche – Tour Kupka B – 92919 Paris La Défense cedex.

Le premier document récurrent (relevé de compte en ligne, relevé de crédit renouvelable en ligne …) sera mis à la disposition du Client à la date à laquelle ce document lui aurait été normalement envoyé en format papier.

**ARTICLE 3 – NOTIFICATION DE LA MISE A DISPOSITION DES DOCUMENTS EN LIGNE**

Le service « e-documents » comprend un système de notifications permettant d'informer le Client de la mise à disposition des documents concernés dans son espace sécurisé DIRECT ECUREUIL.

La notification est systématiquement réalisée par l'envoi d'un message dans la MSI (Messagerie Sécurisée Internet) du Client et sur sa messagerie personnelle.

Dès lors, il est de la responsabilité du client de fournir une adresse e-mail valide. Pour des questions de sécurité et de confidentialité, aucun document ni aucun lien n'est envoyé dans la messagerie personnelle du client. En cas d'erreur de saisie de son adresse de messagerie électronique par le Client, ou de non mise à jour de celle-ci, la Caisse d'Epargne ne peut être tenue pour responsable de l'échec de distribution des courriels l'informant de la mise à disposition d'un nouveau document ou relevé dématérialisé.

Par défaut, les notifications sont réalisées par email, à chaque envoi d'un document numérique. Le Client a la possibilité de modifier la fréquence des notifications depuis son espace personnel de banque à distance.

En l'absence d'adresse e-mail valide, si la Caisse d'Epargne le propose, les notifications peuvent être envoyées par SMS, à condition que le client ait communiqué un numéro de téléphone mobile valide.

Les Documents sont opposables au Client à compter de la date de mise à disposition de ceux-ci sur DIRECT ECUREUIL. La date de réception par le Client de la notification de la mise à disposition d'un Document, ou l'absence de réception pour quelque raison que ce soit de ladite notification par le Client, est sans incidence sur la date d'opposabilité des Documents.

**ARTICLE 4 – PERIODICITE ET CONDITIONS DE MISE A DISPOSITION DES DOCUMENTS EN LIGNE**

Les Documents électroniques antérieurs à la date d'ouverture du service, archivés au format numérique par la Banque, sont consultables en ligne.

Chaque document en ligne sera mis à la disposition du Client sur DIRECT ECUREUIL à la date habituelle d'émission des documents concernés. Excepté pour les relevés de crédit renouvelable, la mise à disposition des relevés de compte s'effectue selon la périodicité que le Client choisit, dans les mêmes conditions, notamment tarifaires, que pour un relevé papier.

De manière générale, les conditions de mise à disposition, la fréquence et la tarification dont le Client a convenu avec la Caisse d'Epargne dans les différents contrats concernés restent inchangées.



**Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes**, 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, au capital social de 884 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGI 16, rue Hoche – Tour Kupka B – 92919 Paris La Défense cedex.

Les avis, relevés (relevés de compte, récapitulatif annuel de frais, information sur les frais …) et autres documents sont ainsi consultables pendant 10 ans à compter de leur mise à disposition. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ces documents en ligne, afin de pouvoir en disposer, avant l'expiration du délai de mise à disposition des documents.

**ARTICLE 5 – CONDITIONS TARIFAIRES**

L'adhésion au service est gratuite ainsi que sa résiliation. La gratuité du service « e-documents » est définie dans les conditions tarifaires applicables à la clientèle des particuliers.

**ARTICLE 6 - DUREE – MODIFICATION ET RESILIATION DU SERVICE « e-Documents »**

**6.1 Durée :**

Les présentes conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée.

**6.2 Résiliation du service :**

Le Client peut mettre fin au service « e-Documents », à tout moment et sans frais, depuis DIRECT ECUREUIL ou auprès de son agence. Cette résiliation porte sur l'ensemble des documents.

S'agissant des mineurs non émancipés, la résiliation est effectuée par le représentant légal qui a souscrit au service pour le compte du mineur.

La résiliation prend effet immédiatement et implique le retour automatique aux documents sous format papier. Toutefois, le premier envoi des documents sous format papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition des documents sous format électronique.

La Caisse d'Epargne peut résilier le service « e-Documents » à tout moment, au moyen d'une notification par un message dans la MSI (Messagerie Sécurisée Internet) du Client. Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de cette information. Les documents seront alors adressés au Client sous format papier à la date habituelle de mise à disposition de ces documents.

Après la résiliation du service « e-Documents » (ou la clôture du compte ou du dernier produit ou service dont dispose le Client pour lequel les documents sont mis à disposition), l'accès à l'historique des documents en ligne reste possible pour la période précédant la résiliation, dans la limite des durées de conservation définies à l'article 4 ci-dessus.

En cas de résiliation du contrat de banque à distance DIRECT ECUREUIL, le présent contrat sera résilié de plein droit. Dans cette hypothèse, le Client conservera l'accès à l'historique de ses documents en ligne dans les mêmes conditions. S'il le souhaite, le Client pourra procéder à la sauvegarde de ces documents en ligne.



**Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes**, 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, au capital social de 884 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGI 16, rue Hoche – Tour Kupka B – 92919 Paris La Défense cedex.

La Caisse d'Epargne se réserve la possibilité de refuser la mise à disposition du service « e-Documents » en cas de modifications ou de résiliations successives multiples ou de désaccord entre les titulaires d'un compte ou entre les représentants légaux d'un client mineur.

**ARTICLE 7 - 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 « e-Documents ».

Les nouvelles conditions d'utilisation seront portées à la connaissance du Client par voie postale ou en ligne (via DIRECT ECUREUIL) un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

Le Client a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le service « e-Documents » sans aucun frais. Si le Client continue à utiliser ce service à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions d'utilisation.

**ARTICLE 8 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre de la signature et de l'exécution des Conditions Générales et Particulières du service « e-Documents », et plus généralement de sa relation avec le Client, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant :
- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client…).

Les informations expliquant :
- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
- combien de temps elles seront conservées,
- ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent sur leurs données,

figurent dans la notice d'information de la Caisse d'Epargne sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de leurs données. Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Caisse d'Epargne (www.caisse-epargne.fr) région Aquitaine Poitou-Charentes, rubrique « Protection des données personnelles »,ou en obtenir un exemplaire auprès de leur Agence.

La Caisse d'Epargne communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

**ARTICLE 9 - RECLAMATIONS – MEDIATION**

En cas de difficultés concernant le service « e-Documents », 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 Réclamation Client » de la Caisse d'Epargne qui s'efforce de trouver avec lui une solution.



**Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes**, 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, au capital social de 884 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGI 16, rue Hoche – Tour Kupka B – 92919 Paris La Défense cedex.

La saisine du « Service Réclamation Client » de la Caisse d'Epargne est effectuée par internet, à l'adresse suivante:

www.caisse-epargne.fr (région Aquitaine Poitou-Charentes),rubrique « contacts-numéros utiles » - « service relation client »

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes - Service Relations Clientèle – 1 parvis Corto Maltese – CS 31271 – 33079 BORDEAUX Cedex

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : 0969362738 (Numéro non surtaxé).

La Caisse d'Epargne s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Caisse d'Epargne s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier, ne devrait pas dépasser deux 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 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Caisse d'Epargne 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 ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Caisse d'Epargne sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Caisse d'Epargne, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.
L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la Caisse d'Epargne.

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 Caisse d'Epargne jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site de la Caisse d'Epargne 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/.

## ARTICLE 10 – DEMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER – VENTE A DISTANCE – DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Lors de la souscription au service « e-Documents » dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, le présent contrat peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées à l'initiative du Client, dans le cadre du service « e-Documents », vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution.



**Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes**, 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, au capital social de 884 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGI 16, rue Hoche – Tour Kupka B – 92919 Paris La Défense cedex.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté, :

- le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de la réception de la notification.
- la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

En application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, le Client peut être démarché par téléphone par la Banque en cas de relation contractuelles préexistantes.

**ARTICLE 11 - LOI APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPETENTS**

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 tribunaux français.



**Caisse d'Epargne et de Prévoyance Aquitaine Poitou-Charentes**, 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, au capital social de 884 625 500 euros - Siège social : 1, parvis Corto Maltese - CS 31271 - 33076 Bordeaux cedex – RCS Bordeaux n°353 821 028 – Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 004 055 - Titulaire de la carte professionnelle « Transactions sur immeubles et fonds de commerce » n° CPI 3301 2018 000 035 592 délivrée par la CCI Bordeaux-Gironde, garantie par la CEGI 16, rue Hoche – Tour Kupka B – 92919 Paris La Défense cedex.