

Avenant aux Conditions Générales du contrat de banque à distance Direct Ecureuil

Les modifications des Conditions générales de votre contrat de banque à distance Direct Ecureuil décrites ci-après et objet du présent avenant, **sont applicables à l'expiration d'un délai de deux (2) mois à compter de la présente information. Vous êtes réputé avoir accepté cet avenant si vous n'avez pas notifié à la Caisse d'Epargne votre désaccord avant cette date d'entrée en vigueur.** Si vous avez des interrogations sur les modifications envisagées, vous avez la possibilité de vous rapprocher de votre interlocuteur habituel. Si toutefois, vous refusez les modifications apportées, vous pouvez résilier sans frais, avant cette date, votre contrat de banque à distance Direct Ecureuil.

Vous trouverez, ci-après, les principaux articles modifiés.

Modifications des Conditions Générales du contrat de banque à distance Direct Ecureuil

Les Conditions Générales complètes peuvent être obtenues en agence ou être consultées sur le site Internet de la Caisse d'Epargne www.caisse-epargne.fr dans l'espace « Aquitaine Poitou-Charentes ».

Les articles suivants sont ainsi modifiés :

A l'article 2 c- Enfant mineur

Il est ajouté la première phrase suivante au premier paragraphe :

« Par dérogation à l'article 1, l'Espace personnel de banque à distance du mineur est accessible uniquement via l'application mobile de la Banque. »

A l'article 3 b- Virements

Le septième paragraphe suivant est supprimé :

~~*« Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par la Banque sur le montant des virements réalisés par l'intermédiaire du Service. Ces plafonds sont communiqués au Client dans son Espace personnel de banque à distance. Le Client a la possibilité de modifier ces plafonds auprès de son conseiller en agence (sous réserve de disponibilité). La Banque est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement. De même, en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée, la Banque aura la faculté d'abaisser automatiquement et temporairement les plafonds appliqués aux virements effectués par le Client dans son Espace personnel de banque à distance. Le Client sera ensuite informé par la Banque, par tout moyen et dans les meilleurs délais, des modalités de rétablissement des plafonds initialement prévus. »*~~

Après le septième paragraphe de cet article 3 b-, il est ajouté les clauses suivantes :

« Pour garantir le bon déroulement de ses virements, il est recommandé au Client de contrôler ses bénéficiaires existants ou lors de l'ajout d'un bénéficiaire sur sa liste, en s'assurant que les noms des bénéficiaires correspondent exactement aux noms enregistrés sur leurs comptes bancaires :

- Le nom et le prénom lorsque le bénéficiaire est une personne physique ;*
- La raison sociale ou le nom commercial lorsque le bénéficiaire est une personne morale (entreprises, associations, ...).*

Ces informations sont disponibles sur le Relevé d'identité bancaire (RIB) du bénéficiaire. Il convient de ne pas utiliser des abréviations ou des surnoms. Toute différence, même minime, ou toute autre information que le prénom et le nom ou la raison

sociale ou le nom commercial, pourrait entraîner une non-concordance dans le cadre du service de vérification du bénéficiaire décrit ci-après.

La mise à jour de la liste des bénéficiaires relève de la propre initiative du Client. La banque ne contactera jamais le Client (par téléphone ou par un autre moyen) pour lui proposer de l'accompagner dans cette démarche.

- **Limites de montant maximal (plafond) pour l'émission des virements SEPA classiques et instantanés**

Il est convenu entre le Client et la Banque que les virements SEPA classiques et instantanés externes, réalisés par le Client via son Espace personnel de banque à distance, sont limités par les plafonds cumulatifs suivants : un plafond par opération, un plafond journalier et un plafond mensuel.

Ces plafonds peuvent être consultés par le Client dans la rubrique « Plafonds de virements » de son Espace personnel de banque à distance accessible via l'application mobile de la Banque.

Le Client majeur, habilité à réaliser des virements, a la possibilité de modifier, à tout moment, à la hausse ou à la baisse, chacun des plafonds, dans cette rubrique de son Espace personnel de banque à distance, accessible via l'application mobile de la Banque. Le Client doit confirmer le nouveau plafond en utilisant le dispositif d'authentification forte Secur'Pass. En cas d'augmentation du plafond par opération ou du plafond journalier, les autres plafonds sont automatiquement ajustés. En revanche, en cas d'augmentation du plafond mensuel, les autres plafonds restent inchangés.

Si le nouveau plafond choisi par le Client excède le plafond défini par la Banque, le Client doit envoyer une demande d'augmentation du plafond auprès de son conseiller en agence via son Espace personnel de banque à distance, en utilisant le dispositif d'authentification forte Secur'Pass. Le Client peut suivre l'avancement de sa demande dans la rubrique « Plafonds de virements ». Il ne peut soumettre aucune autre demande d'augmentation de plafond tant que sa demande est en cours de traitement par le conseiller. Si sa demande est acceptée, le Client en reçoit la confirmation par e-mail et par notification. Le nouveau plafond est temporaire et valable jusqu'à la date indiquée dans son Espace personnel de banque à distance. En cas de refus de sa demande de dépassement de plafond, le Client en est également informé par e-mail et par notification.

Lorsque le montant du virement initié par le Client excède l'un des plafonds applicables, la Banque l'informe que le virement ne peut pas être exécuté et lui indique qu'il peut modifier le plafond concerné dans son Espace personnel de banque à distance accessible via son application mobile.

Pour un client mineur, la demande de modification de plafond doit être effectuée auprès du conseiller en agence, par l'un des représentants légaux ou en cas de dépassement du plafond défini par la Banque, par les deux représentants légaux.

La Banque est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement. De même, en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée, la Banque aura la faculté d'abaisser automatiquement et temporairement les plafonds appliqués aux virements effectués par le Client dans son Espace personnel de banque à distance. Le Client sera ensuite informé par la Banque, par tout moyen et dans les meilleurs délais, des modalités de rétablissement des plafonds initialement prévus.

- **Vérification du bénéficiaire - Virements SEPA classiques et instantanés** (service permettant de renforcer la sécurité des virements et de réduire les risques d'erreurs et de fraudes)

- **Principes généraux**

Conformément au Règlement (UE) 2024/886 du 13 mars 2024, la Banque, en tant que banque du payeur, procède à la vérification du bénéficiaire auquel le Client a l'intention d'envoyer un virement SEPA classique ou instantané. Ce service vérifie la concordance entre l'IBAN du compte du bénéficiaire et le nom de ce dernier. Etant précisé que le nom du bénéficiaire correspond au nom et prénom, dans le cas d'une personne physique, au nom commercial ou à la dénomination sociale ou à un autre élément de données accepté par la Banque, dans le cas d'une personne morale.

Cette vérification est réalisée dès que le Client a complété les informations relatives au bénéficiaire, dans l'ordre de virement, et avant qu'il autorise le virement dans son Espace personnel de Banque à Distance, accessible via le site internet ou l'application mobile de la Banque.

Pour les virements différés et permanents, la vérification est effectuée lors de la constitution de l'ordre de virement par le Client et non à chaque échéance du virement.

Aucune vérification n'est effectuée lorsque le Client ajoute le compte d'un bénéficiaire dans sa liste de bénéficiaires de virements.

Ce service est fourni au Client à titre gratuit.

- Résultats du contrôle

Cette vérification est effectuée sur la base des informations fournies par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire.

En cas de concordance, le parcours de virement se poursuit.

Dans les autres cas, la Banque informe immédiatement le Client, dans le parcours du virement, du résultat de la vérification réalisée.

En cas de concordance partielle et de non-concordance, la Banque informe le Client que l'autorisation du virement pourrait conduire à ce que les fonds soient virés sur le compte d'un autre bénéficiaire que celui auquel le Client souhaite transmettre les fonds.

- En cas de concordance partielle, la Banque communique au Client le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN qu'il a fourni. Le Client a alors la possibilité :
 - Soit, de corriger le nom du bénéficiaire et d'autoriser le virement. Le nom du bénéficiaire est ainsi automatiquement modifié dans la liste de bénéficiaires de virements du Client.
 - Soit, d'autoriser le virement sans modifier le nom du bénéficiaire.
 - Soit, d'annuler le virement.
- En cas de non-concordance, le Client en est immédiatement informé. La Banque ne lui donne aucune information sur le bénéficiaire. Le Client a alors la possibilité :
 - Soit, d'annuler le virement et s'il le souhaite de modifier le nom du bénéficiaire dans sa liste de bénéficiaires de virements, et de réémettre un nouveau virement qui sera soumis à une nouvelle vérification du bénéficiaire.
 - Soit, d'autoriser le virement sans corriger le nom du bénéficiaire dans sa liste de bénéficiaires.

Le Client est également informé lorsque la banque du bénéficiaire ne permet pas de vérifier le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN. Le Client pourra alors annuler le virement ou l'autoriser.

Si, malgré les alertes, le Client autorise le virement sans corriger le nom du bénéficiaire, la Banque l'informe :

- Que le virement est considéré comme exécuté au profit du bon bénéficiaire ;
- Qu'elle ne peut pas être tenue responsable de l'exécution de ce virement au profit d'un mauvais bénéficiaire ;
- Qu'il n'a pas droit au remboursement de ce virement pour opération mal exécutée.

De même, la Banque n'est pas responsable de l'exécution d'un virement SEPA en faveur d'un mauvais bénéficiaire, sur la base d'un IBAN inexact communiqué par le Client, pour autant que la Banque ait satisfait à ses obligations au titre du service de vérification du bénéficiaire.

En cas de non-respect par la Banque ou un prestataire de services d'initiation de paiement de ses obligations en matière de vérification du bénéficiaire, entraînant une opération de paiement mal exécutée, la Banque restitue sans tarder au Client le

montant du virement SEPA et, le cas échéant, rétablit le compte dans la situation qui aurait prévalu si l'opération n'avait pas eu lieu.

Si le compte du bénéficiaire est clôturé, le Client en est également informé et le virement ne peut pas être exécuté.

- **Description du service lorsque la Banque agit en tant que banque du bénéficiaire**

A la demande de la banque du payeur, la Banque est tenue de vérifier la concordance entre l'IBAN du compte et le nom du bénéficiaire, fournis par le payeur. Lorsqu'ils ne concordent pas, la Banque doit en informer la banque du payeur. En cas de concordance partielle, la Banque a l'obligation réglementaire de communiquer à la banque du payeur le nom du Client bénéficiaire du virement. »

L'article « 13. Réclamations – Médiation » est modifié afin de supprimer le dernier paragraphe relatif à la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne, celle-ci étant supprimée à compter du 20 juillet 2025, suite à l'adoption du [règlement - UE - 2024/3228](#).