

Avenant aux Conditions générales d'utilisation de la carte Visa Caisse d'Epargne dans la solution de paiement mobile Apple Pay

Les Conditions générales d'utilisation de la carte Visa **Caisse d'Epargne** dans la solution de paiement mobile Apple Pay, sont modifiées.

Les modifications de ces Conditions générales décrites ci-après et objet du présent avenant, **sont applicables à compter du 10 décembre 2022**. Vous êtes réputé avoir accepté cet avenant si vous n'avez pas notifié à votre Banque votre désaccord avant cette date d'entrée en vigueur. Si toutefois, vous refusez les modifications apportées, vous pouvez résilier sans frais, avant cette date, le présent service.

Les Conditions générales d'utilisation complètes peuvent être obtenues en agence ou être consultées sur le site internet de votre Banque (www.caisse-epargne.fr/aquitaine-poitou-charentes.fr) dans l'espace www.caisse-epargne.fr/aquitaine-poitou-charentes/votre-banque/reglementation/conditions-generales/.

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

L'article 2.4 Autres conditions est modifié comme suit :

L'Utilisateur doit être équipé d'une connexion Internet.

Pour pouvoir disposer du Service, l'Utilisateur doit s'authentifier lors du processus d'activation du Service pour sa Carte et à cette fin :

Pour les Cartes délivrées à des fins non professionnelles :

- Etre équipé du dispositif d'authentification Sécur'Pass proposé par l'Emetteur, ce qui le conduira à s'authentifier par la saisie de son code Sécur'Pass. L'Utilisateur peut également s'authentifier par l'utilisation de la fonction biométrique de son iPhone à la place de la saisie de son code Sécur'Pass, s'il a paramétré cette option. Pour bénéficier de Sécur'Pass, l'Utilisateur doit être abonné au service de banque à distance de l'Emetteur, avoir téléchargé sur son iPhone la dernière version de l'application mobile Banque Populaire/Caisse d'Epargne et avoir communiqué à l'Emetteur le numéro de téléphone correspondant. L'Utilisateur doit ensuite activer Sécur'Pass sur l'application mobile Banque Populaire/Caisse d'Epargne

Pour les Cartes à usage professionnel :

- Soit avoir communiqué à l'Emetteur le numéro de la ligne attachée à son téléphone mobile, ce qui lui permettra de recevoir par sms un code à usage unique qu'il devra renseigner sur la page d'authentification ;
- Soit être équipé du dispositif d'authentification Sécur'Pass proposé par l'Emetteur, ce qui le conduira à s'authentifier par la saisie de son code Sécur'Pass. L'Utilisateur peut également s'authentifier par l'utilisation de la fonction biométrique de son iPhone à la place de la saisie de son code Sécur'Pass, s'il a paramétré cette option. Pour bénéficier de Sécur'Pass, l'Utilisateur doit être abonné au service de banque à distance de l'Emetteur (ou, dans le cas où c'est son entreprise qui est abonnée, disposer d'un accès à l'espace de banque à distance de son entreprise), avoir téléchargé sur son iPhone la dernière version de l'application mobile Banque Populaire/Caisse d'Epargne et avoir communiqué à l'Emetteur le numéro de téléphone correspondant. L'Utilisateur doit ensuite activer Sécur'Pass sur l'application mobile Banque Populaire/Caisse d'Epargne

Pour pouvoir utiliser le Service avec une Apple Watch compatible, l'Utilisateur doit aussi avoir un iPhone compatible.

Par exception aux principes exposés précédemment, pour pouvoir utiliser le Service avec un Macbook Pro compatible et s'authentifier lors du processus d'activation du Service pour sa Carte – que celle-ci soit délivrée à des fins non professionnelles ou qu'elle soit à usage professionnel -, l'Utilisateur doit avoir communiqué à l'Emetteur le numéro de la ligne attachée à son téléphone mobile, ce qui lui permettra de recevoir par sms un code à usage unique qu'il devra renseigner sur la page d'authentification.

L'article 12 Réclamations, dont le titre devient RECLAMATIONS-MEDIATION, est modifié comme suit :

En cas de difficultés concernant le Service, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et/ou saisir par écrit le Service en charge des réclamations de la Banque (l'Emetteur) qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son agence ne lui convient pas.

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée trouvera les coordonnées du Service Relations Clients dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « RECLAMATION » dans le moteur de recherche.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante : : www.caisse-epargne.fr en complétant le formulaire de contact.

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

« Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes, Service Relations Clients, Autorisation 83348, 86029 POITIERS CEDEX ».

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

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

Cette possibilité existe pour :

- les cartes délivrées à des personnes physiques à des fins non professionnelles,
- les cartes à usage professionnel, dès lors que le Titulaire du compte auquel la Carte est rattachée est un entrepreneur individuel au sens de l'article L526-22 du Code de Commerce et uniquement dans ce cas.

Vous pouvez saisir le médiateur de la Banque sur son site dédié : www.lemediateur.fbf.fr

ou en écrivant à :

Madame La Médiatrice de la consommation auprès de la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes

CS 151

75422 PARIS Cedex 09

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

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site internet du médiateur.

Pour les cartes délivrées à des personnes physiques à des fins non professionnelles, en cas de souscription par Internet, le Titulaire de la Carte et/ou du compte auquel la Carte est rattachée peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.