

Avenant aux Conditions générales du contrat porteur carte

Les modifications des Conditions générales de votre contrat porteur carte décrites ci-après et objet du présent avenant, **sont applicables à compter du 1^{er} avril 2023**. 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, votre contrat porteur carte.

Les Conditions générales complètes peuvent être obtenues en agence ou être consultées sur le site internet de votre Caisse d'Épargne (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.

Dans la partie en tête des Conditions générales intitulée CARTES PROPOSEES PAR LA CAISSE D'ÉPARGNE, le premier paragraphe est ainsi libellé :

La Caisse d'Épargne propose :

- les Cartes (telles que définie ci-après) de paiement CB-VISA Classic, VISA Premier, VISA Platinum, VISA Infinite,
- la carte de paiement à autorisation systématique : CB-Visa Classic à contrôle de solde systématique
- les Cartes de paiement à autorisation quasi systématique : CB-VISA Classic "ENJOY", CB-VISA Classic à contrôle de solde quasi-systématique,
- la Carte VISA IZICARTE (en version Classic, Premier ou Platinum).

Toutes ces Cartes fonctionnent soit sous les deux marques CB et VISA, soit sous une marque unique (Visa).

A l'article préliminaire :

- **le troisième paragraphe est ainsi libellé :**

L'Émetteur peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, il informe le(s) titulaire(s) de compte de sa décision.

- **Le huitième paragraphe est modifié comme suit :**

Le Titulaire de la Carte s'engage à utiliser la Carte ainsi que les données liées à son utilisation, exclusivement dans le cadre du(des) schéma(s) de Cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas énoncées dans le présent contrat.

PARTIE 1 CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES A TOUS LES SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT

A l'article 1.1, qui décrit les finalités de l'usage de la carte, le troisième point est complété comme suit :

- régler des dons, des cotisations ou des pourboires à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et affichant la (l'une des) marque(s) apposée(s) sur la Carte.

A l'article 2.2 Autres données de sécurité personnalisées et dispositifs d'authentification forte, les deux derniers points sont modifiés comme suit :

- utilisation d'un code à usage unique communiqué au Titulaire de la Carte par l'Émetteur par sms sur le numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à l'Émetteur, ainsi que de son mot de passe de connexion à son espace de banque à distance, sous réserve d'être abonné aux services de banque à distance de l'Émetteur. L'Émetteur peut aussi inviter le Titulaire de la Carte à utiliser son lecteur sécurisé avec sa Carte, afin d'obtenir ce



code à usage unique, sous réserve pour celui-ci d'avoir souscrit à ce service de lecteur sécurisé auprès de l'Émetteur.

Lors de l'opération de paiement sur le site internet, le Titulaire de la Carte saisit son numéro de Carte Physique, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa Carte Physique et valide sa saisie. Il doit ensuite saisir sur la page d'authentification affichant le logo de l'Émetteur :

- soit le code à usage unique qu'il a reçu par sms, ainsi que son mot de passe de connexion à son espace de banque à distance ;
- soit le code à usage unique communiqué par son lecteur sécurisé.

- pour effectuer des opérations de paiement avec sa Carte via des Solutions de Paiement Mobile : utilisation du code secret ou de la fonction biométrique associés à la Solution de Paiement Mobile. Le Titulaire de la Carte doit être équipé du dispositif d'authentification forte Sécur'Pass ou de tout autre dispositif d'authentification forte requis par l'Émetteur, pour s'authentifier lors de l'enregistrement préalable de sa Carte dans la Solution de Paiement Mobile (Cf. ci-dessus, dans le même article 2.2, les conditions pour être équipé de Sécur'Pass).

A l'article 3 FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE, l'article 3.1, 5^{ème} tiret est ainsi libellé :

- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite en mode "sans contact" avec ou sans saisie du Code. Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support, tel un téléphone mobile par exemple ;

A l'article 6 : MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHAT DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE "SANS CONTACT" :

- **l'article 6.3, troisième paragraphe, est ainsi libellé :**

Au-delà de ce nombre d'opérations successives autorisées ou de ce montant cumulé, une ou plusieurs opérations de paiement avec frappe du Code doivent être effectuées par le Titulaire de la Carte pour continuer par la suite à l'utiliser en mode "sans contact".

- **à l'article 6.3, un quatrième paragraphe est ainsi ajouté :**

Concernant le paiement en mode « sans contact » auprès des automates de paiement des péages d'autoroute, l'Émetteur n'applique pas non plus les dispositifs d'authentification forte du Titulaire de la Carte qu'il a mis en place, dans les conditions prévues par le Règlement précité et celles précisées en Partie 2 du présent contrat.

- **un article 6.8 est ainsi ajouté :**

6.8 Le Titulaire de la Carte peut parfois lors d'une opération "sans contact" être invité à saisir concomitamment le Code de la Carte. Dans ce cas le paiement "sans contact" sera traité comme un paiement de proximité avec saisie du Code de la Carte.

A l'article 14 DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE, l'article 14.2 est complété comme suit :

14.2 A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 13. Une fois sa nouvelle Carte activée, le Titulaire de la Carte est invité à restituer son ancienne Carte à l'Émetteur à des fins de recyclage.

L'article 17.3, dont le titre devient « Mise à jour automatique de données carte et/ou des Tokens – droit d'opposition », est ainsi modifié :

Sous réserve de la disponibilité du service de mise à jour automatique des données carte et/ou des Tokens, enregistrés chez les e-commerçants, tel que décrit à l'article 5.3 de la Partie 1, le Titulaire de la Carte dispose d'un droit d'opposition à cette mise à jour, auprès de sa banque au 0969376415.

L'article 21 RECLAMATIONS – MEDIATION est ainsi libellé :

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt 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'Émetteur) 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 de dépôt 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/aquitaine-poitou-charentes/votre_banque/reclamation-et-mediation/ en complétant le formulaire de contact

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Caisse d'Épargne 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 de dépôt 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 de dépôt 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 de dépôt 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 de dépôt 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 (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

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

ou en écrivant à :

Madame La Médiatrice de la consommation

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.

En cas de souscription par Internet, le Titulaire de la Carte et/ou du compte de dépôt 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/>.

PARTIE 2 REGLES SPECIFIQUES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SELON LES SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT

Dans la sous-partie relative au schéma de cartes de paiement CB, à l'article 3 OPERATIONS DE PAIEMENT EN MODE "SANS CONTACT" AVEC LA CARTE PHYSIQUE, le paragraphe suivant est ajouté :

Par dérogation à ce qui précède, concernant les paiements en mode « sans contact » auprès des automates de paiement des péages d'autoroute, le montant unitaire de chaque opération de paiement en mode "sans contact" réalisée dans le schéma de Cartes de paiement CB avec la Carte Physique peut être supérieur à cinquante (50) euros.

Dans la sous-partie relative au schéma de cartes de paiement VISA :

- à l'article 1 DEFINITION, le dernier paragraphe est modifié comme suit :

Les conditions générales d'utilisation de la Carte VISA sous une forme dématérialisée pour chaque Solution de Paiement Mobile sont consultables sur le site internet de l'Emetteur. Le Titulaire de la Carte doit accepter ces conditions générales d'utilisation lors du parcours d'activation du service. En particulier, le Titulaire de la Carte doit être équipé du dispositif d'authentification forte Sécur'Pass ou de tout autre dispositif d'authentification forte requis par l'Emetteur, pour s'authentifier lors de l'enregistrement de sa Carte dans la Solution de Paiement Mobile (cf conditions pour être équipé de Sécur'Pass à l'article 2.2 Partie 1). Lorsque son accord est requis pour la souscription d'une Carte VISA compatible, le représentant légal du Titulaire de la Carte ou le Titulaire du compte de dépôt auquel la Carte VISA est rattachée reconnaît avoir préalablement pris connaissance de ces conditions générales d'utilisation et en accepte les termes et autorise le Titulaire de la Carte à activer le service.

- à l'article 3 OPERATIONS DE PAIEMENT EN MODE "SANS CONTACT" AVEC LA CARTE PHYSIQUE, le paragraphe suivant est ajouté :

Par dérogation à ce qui précède, concernant les paiements en mode « sans contact » auprès des automates de paiement des péages d'autoroute, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" réalisée dans le schéma de Cartes de paiement CB avec la Carte Physique est limité à cent (100) euros à des fins de sécurité.

PARTIE 3 FONCTIONNALITES AU CHOIX DU TITULAIRE DE LA CARTE

Deux articles sont ainsi ajoutés à cette Partie 3 :

ARTICLE 8- AFFICHAGE DES DONNEES DE LA CARTE

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte de visualiser en temps réel les données de sa Carte sur l'application bancaire mobile :

- les 16 chiffres du numéro de sa Carte,
- la date de fin de validité,
- le cryptogramme visuel.

Pour pouvoir utiliser cette fonctionnalité, le Titulaire de la Carte doit être équipé du dispositif d'authentification forte mis en place par l'Emetteur, pour valider sa demande de visualisation.

Ceci lui permet de retrouver les données de sa Carte, notamment s'il a besoin de payer sur internet ou d'ajouter sa Carte dans une Solution de paiement mobile agréée par l'Emetteur, sans recourir au support physique de sa carte.

ARTICLE 9- LEVEE DE DOUTE SUR DES OPERATIONS INHABITUELLES

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte de répondre à des notifications adressées par l'Emetteur sur son téléphone mobile, lui signalant des opérations effectuées avec sa Carte présentant un caractère inhabituel. Après avoir pris connaissance de ces opérations sur son application bancaire mobile, le Titulaire de la Carte a la possibilité :

- soit de confirmer qu'il est à l'origine de ces opérations en s'authentifiant par le dispositif d'authentification forte mis en place par l'Emetteur et de retrouver l'usage complet de sa Carte ;
- soit de signaler la fraude. Le Titulaire de la Carte peut choisir dans ce cas, sous sa responsabilité et à titre exceptionnel, de conserver un usage limité de sa carte. Il lui est recommandé dans tous les cas de faire opposition dès que possible et sans tarder.