



MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE BANQUE À DISTANCE en vigueur au 01/04/2020

Madame, Monsieur,

Nous vous informons de la révision de l'offre de Banque à distance.

Les modifications concernent les conditions générales des services Direct Ecureuil Internet, E-document, Sécurisation des opérations en ligne et SEPA mail

Les modifications intègrent :

- Les dispositions de la 2ème Directive sur les services de paiement relatives à l'authentification forte,
- Les développements informatiques liés à l'ordonnance relative à la dématérialisation des relations contractuelles
- La création d'une offre de services de banque à distance liée au client et non plus à la détention d'un compte de dépôt.

Les modifications des conditions générales des services ci-dessus mentionnés, sont applicables à compter du 1er Avril 2020. Vous êtes réputé avoir accepté ces modifications si vous n'avez pas notifié à la Banque votre désaccord avant cette date d'entrée en vigueur. Si vous refusez les modifications proposées, vous pouvez résilier sans frais, avant cette date, la (les) convention(s) de services ci-dessus visée(s).

Pour chacune des conditions générales ci-dessus visées, l'intégralité de leur contenu peut être obtenues en agence ou être consultées sur le site internet de la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire rubrique à l'adresse internet suivante : www.caisse-epargne.fr* « Tarification et informations réglementaires ».

*coût de connexion selon votre opérateur



Soucieux de respecter nos engagements nous vous communiquons, ci-après, les articles modifiés à compter du 1er avril 2020.

Votre Conseiller Caisse d'Épargne

Les modifications des conditions générales des services Direct Ecureuil, « e-Documents », Sécurisation des Opérations en Ligne et Règlement SEPAmail, décrites ci-après, sont applicables à l'expiration d'un délai de deux mois à compter de la présente information. Vous êtes réputé avoir accepté ces modifications si vous n'avez pas notifié à la Caisse d'Épargne votre désaccord avant cette date d'entrée en vigueur. Si vous refusez les modifications proposées, vous pouvez résilier sans frais, avant cette date, le ou les services concernés par ces modifications.

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

Caisse d'Épargne et de Prévoyance Bretagne-Pays de Loire - 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 - Capital de 1.315.000.000 euros - Siège social 2, place Graslin CS 10305 44003 NANTES Cedex 1 – 392 640 090 R.C.S. Nantes - Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 022 827 - Titulaire de la carte professionnelle «Transactions sur immeubles et fonds de commerce sans perception de fonds, effets ou valeurs» N° CPI 4401 2018 000 033 549 délivrée par la CCI de Nantes-Saint Nazaire, garantie par la CEGC - 16, rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 - 92919 La Défense Cedex Pour tout contact : www.caisse-epargne.fr

MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES DU SERVICE DIRECT ECUREUIL QUI ENTRERONT EN VIGUEUR AU 01/04/2020

- Les deux premiers paragraphes du **I – Description du Service** sont ainsi modifiés :

« L'abonnement au service de banque à distance DIRECT ECUREUIL (ci-après « DE » ou le « Service ») permet au



Client d'accéder à un ensemble de services bancaires, financiers et d'assurances rendus par la Banque, utilisant les nouvelles technologies (internet, téléphone fixe, mobile ...), pour consulter et/ou réaliser à distance, tout ou partie, des opérations sur le ou les compte(s) ouverts dans les livres de la Banque ou le ou les contrat(s) d'assurance souscrit(s) par son intermédiaire.

Sont concernés les comptes ouverts et/ou les contrats souscrits par le Client à la date d'adhésion à DE et ceux souscrits ultérieurement. »

- Les deux premiers paragraphes du **2 – Adhésion** sont ainsi modifiés :

« Les services de DE sont ouverts aux personnes physiques majeurs capables, aux personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial, en curatelle simple avec l'accord de leur curateur, aux mineurs autorisés par leur représentant légal.

La détention d'un compte de dépôt ou d'un compte d'épargne par le Client n'est pas obligatoire pour avoir accès à DIRECT ECUREUIL. Dans le cas où le Client ne dispose d'aucun compte, les fonctionnalités de DE seront limitées à la consultation des produits dont il est titulaire, des comptes pour lesquels il est éventuellement mandataire, à la Messagerie Sécurisée Internet, à la souscription de certains services, et, le cas échéant, à l'historique de ses documents dématérialisés accessibles dans son espace e-Documents. »

- Sont ainsi rédigés les trois derniers paragraphes du **3 – Spécificités de certaines fonctionnalités**

a- Virements

« Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par la Caisse d'Épargne sur le montant des virements réalisés par l'intermédiaire du service Direct Ecureuil. La Caisse d'Épargne est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement.

L'émission de virements vers un tiers nécessite que le Client ajoute préalablement le compte du bénéficiaire sur sa liste de bénéficiaires de virements. L'ajout de ce compte sur cette liste de bénéficiaires ainsi que l'émission d'un virement externe nécessitera l'authentification du client.



En revanche, l'émission d'un virement vers un compte dont le Client est titulaire, ouvert dans les livres de la Caisse d'Épargne, ne donnera pas lieu à cette authentification. »

- Le deuxième paragraphe du **d – Opérations sur instruments financiers et autres titres** est ainsi modifié :

« Dans le respect des conditions de fonctionnement de cette convention, des règles de couverture et des conditions de passation des ordres, le Client peut passer tous ordres conformément aux règles et pratiques des marchés y compris tous ordres sur les OPC (Organismes de Placement Collectif) du Réseau des Caisses d'Épargne».

Ainsi que l'avant-dernier paragraphe :

« Conformément aux dispositions de la convention de compte d'instruments financiers, le Client sera informé par voie d'avis d'opéré de l'exécution de ses ordres sur instruments financiers dès leur réalisation. Le Client s'oblige donc à exercer ce contrôle dès sa réception et le cas échéant, à saisir immédiatement la Caisse d'Épargne de toute anomalie ou cause de contestation. Les informations figurant sur l'avis d'opéré, non contestées dans les deux jours calendaires de leur réception, seront considérées comme approuvées. En tout état de cause, toute réclamation sera prescrite dans les 6 (six) mois de la conclusion de l'opération contestée. Les contestations doivent être formulées par écrit et être motivées. »

- Les paragraphes **j, k, l, m** suivants ont été ajoutés :

« j – Service d'agrégation de comptes (sous réserve de disponibilité)

Dans le cadre de son abonnement à DE, le Client peut avoir accès à un service d'agrégation de comptes gratuit permettant notamment d'accéder à des fonctionnalités d'agrégation de comptes étendues. Ces fonctionnalités nécessitent l'acceptation préalable de Conditions Générales d'Utilisation distinctes.

La résiliation de l'abonnement à DE entraîne la fermeture du service d'agrégation de comptes.

k - Catégorisation de dépenses et de revenus

Cette fonctionnalité permet de catégoriser automatiquement les opérations du client enregistrées sur son compte (individuel



ou joint). Les écritures catégorisées sont disponibles pendant une période de 26 mois glissants à partir de la date de l'opération. Les opérations sont classées dans diverses catégories (Alimentation, Logement, ...), permettant de disposer d'une meilleure lisibilité des dépenses et revenus. Le Client a la possibilité de modifier la catégorisation d'une opération. En cas de résiliation de l'abonnement à DE, l'ensemble des personnalisations et des catégorisations seront alors définitivement perdues.

l - Localisation des commerçants auprès desquels le Client a effectué une opération de paiement :

Cette fonctionnalité permet au Client, qui consulte au moyen de DIRECT ECUREUIL le détail d'une opération de paiement qu'il a réalisé par carte bancaire, d'afficher sur un plan l'adresse du commerçant auprès duquel ladite opération a été effectuée. Cet affichage est réalisé sur la base des coordonnées GPS de l'adresse que le commerçant a préalablement déclarée, et est matérialisé par la visualisation d'un repère sur un plan généré par une application de cartographie (Google Maps, Plans) installée sur le matériel du Client et utilisant son adresse IP. Dans ce cadre, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales relatives à l'utilisation de l'application de cartographie qu'il utilise, disponibles auprès de Google ou Apple :

- Google Maps : <https://policies.google.com/privacy>
- Plans (Apple) : <https://www.apple.com/legal/privacy/>

Seules les opérations de paiement réalisées par carte bancaire chez des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques sont concernées par cette fonctionnalité, à l'exclusion des opérations réalisées à distance.

Le Client est informé que l'affichage de l'adresse du commerçant n'a qu'une valeur indicative, la Caisse d'Épargne ne saurait être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence de mise à jour de ses coordonnées GPS par le commerçant.

Par ailleurs, le Client peut à tout moment choisir de désactiver cette fonctionnalité dans les paramètres de DIRECT ECUREUIL.

m - Fonctionnalités de pilotage de la carte

Dans le cadre de son abonnement à DE, le Client détenteur d'une carte bancaire émise par la Banque peut avoir accès à



des fonctionnalités de gestion en ligne de sa carte. Ces fonctionnalités sont décrites dans les Conditions générales de son Contrat Carte. »

- Les **articles 5.2, 5.3 et 5.6** sont désormais ainsi rédigés :

« 5.2 Modalités d'identification et d'authentification

Le Client accède à son abonnement DE, après s'être identifié, par la composition d'un numéro d'abonné et d'un code confidentiel et authentifié, par la saisie d'un code spécifique (ci-après « Code »), quels que soient les moyens de connexion utilisés pour accéder à DE.

Lors de l'ouverture du contrat, le numéro d'abonné ainsi qu'un code provisoire sont attribués au client.

Le Client est tenu de modifier son code confidentiel lors de sa première connexion. Ce code confidentiel pourra être modifié, à tout moment, par le Client et à sa seule initiative et par la Caisse d'Épargne pour des mesures de sécurité. Toute modification de ce code confidentiel est valable pour l'ensemble des canaux d'accès à DE : téléphone, internet, mobile.

Il est également conseillé au Client de ne pas choisir un code confidentiel aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la Caisse d'Épargne, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de composition du code confidentiel, le dispositif d'accès aux services de DE devient inopérant. Dans ce cas, le service sera de nouveau accessible sur demande du Client auprès de l'agence Caisse d'Épargne qui gère son compte.

La Banque met en place un dispositif d'authentification du Client pour l'accès à son compte en ligne et la réalisation des opérations de paiement (virements), des opérations sensibles (ajout d'un compte de bénéficiaire, enregistrement ou modification d'un ordre de virement permanent...) par l'intermédiaire des services de DE.

Ce dispositif d'authentification mis en place par la Banque repose sur l'utilisation de la solution Sécur'Pass ou d'un autre dispositif, le cas échéant.

L'utilisation de ce dispositif d'authentification, nécessitant également la saisie d'un code spécifique (ci-après « Code »), pourra être exigée par la Banque lors du premier accès aux



services de DE et au moins tous les 90 jours. La saisie du Code pourra éventuellement être effectuée par le Client en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

La Caisse d'Épargne pourra appliquer des exceptions à la mise en place de ce dispositif d'authentification du Client dans les conditions et selon les limitations prévues par le Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017.

Ce dispositif d'authentification repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes : 1) une information que le Client est seul à connaître (mot de passe, code secret, code PIN), 2) l'utilisation d'un appareil qui appartient au Client (téléphone portable, montre connectée, appareil dédié fourni par la Caisse d'Épargne...), 3) une caractéristique personnelle qui est intimement liée au Client (empreinte digitale, reconnaissance faciale, vocale...).

Le Client doit utiliser les données de sécurité personnalisées et les dispositifs d'authentification mis en place par la Caisse d'Épargne chaque fois qu'il en reçoit l'instruction, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le numéro d'abonné, le code confidentiel attribués au Client et le Code d'authentification sont personnels. Le Client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son numéro d'abonné, de son code confidentiel, du Code et de tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories précitées. L'utilisation de ses numéros et code est strictement personnelle. Le Client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer à quiconque.

En cas d'utilisation d'un dispositif d'authentification mis en place par la Caisse d'Épargne, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'éviter (i) la divulgation à des tiers non autorisés, et/ou (ii) la copie, et/ou (iii) toute utilisation non autorisée des facteurs d'authentification.

La Caisse d'Épargne s'assure que les données de sécurité personnalisées (code confidentiel, Code et tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories ci-dessus) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que celles autorisées par le Client, sauf si ce dernier ne respecte pas les préconisations mentionnées au présent article ou les préconisations relatives à SOL ou au dispositif d'authentification mis à sa disposition par la Caisse d'Épargne.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, la Caisse d'Épargne se voit expressément reconnaître par le Client, sans recours possible de ce dernier



contre la Caisse d'Épargne, la possibilité, à tout moment et à effet immédiat, de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès aux comptes, à certaines fonctionnalités ou à certains services ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information du Client par tout moyen au choix de la Caisse d'Épargne.

5.3 Accès au compte de paiement et initiation de paiement

Dès lors que le Client autorise l'accès à son compte par un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, ce prestataire doit disposer de l'agrément délivré par l'autorité compétente d'un Etat membre de l'Union Européenne ou être inscrit sur le registre tenu par cette autorité, conformément à la réglementation en vigueur. Le Client est tenu de vérifier que ce prestataire, à qui il communique ses numéro d'abonné et code confidentiel, dispose de cet agrément ou est inscrit sur le registre concerné. L'initiation d'opérations de paiement (virements) par ce prestataire, pour le compte du Client, s'effectuera selon les mêmes modalités et conditions d'authentification que si le Client réalisait directement ces opérations par l'intermédiaire de DE. »

« 5.6 Sécur'Pass

Dans le cadre de son abonnement à DE, le Client a accès à Sécur'Pass.

Sécur'Pass est un dispositif d'authentification forte permettant notamment au Client, depuis l'application mobile de la Caisse d'Épargne :

- d'accéder aux services de DE et à son compte de dépôt en ligne lorsqu'il en dispose,
- de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services ;
- de valider certaines opérations sensibles initiées depuis son espace personnel de banque à distance (site internet DE ou application mobile DE) ;
- de valider des opérations de paiement réalisées en ligne (virements) et à distance par carte bancaire (e-commerce) ;
- de s'authentifier lors de la souscription de produits et services commercialisés par la Caisse d'Épargne par voie dématérialisée en ayant recours à un dispositif de signature électronique.



La liste des fonctionnalités offertes par Sécur'Pass est susceptible d'évolution. Le Client en est informé via l'application mobile ou via la documentation s'y rapportant. Sécur'Pass complète ou se substitue, le cas échéant, à la fonctionnalité Sécurisation des Opérations en Ligne (SOL) et aux modes d'authentification prévus par cette dernière, en permettant au Client de bénéficier de possibilités étendues.

L'enrôlement à Sécur'Pass est effectué par le Client par la saisie de certains numéros aléatoires de sa carte bancaire en cours de validité et active, ou par une demande formulée auprès d'un conseiller en agence. Le Client doit posséder un smartphone compatible et préalablement enrôlé, dont le numéro a été préalablement déclaré à la Caisse d'Épargne en tant que téléphone de préférence. Afin d'utiliser Sécur'Pass, le Client doit également activer Sécur'Pass à partir de son espace personnel de banque à distance accessible depuis l'application mobile. L'activation de Sécur'Pass nécessite la saisie d'un code PIN choisi par le Client.

Le changement de smartphone initialement enregistré nécessitera l'enrôlement du nouvel appareil.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code PIN associé à Sécur'Pass sont de la responsabilité du Client. Il lui appartient notamment de veiller à le conserver strictement secret, au même titre que l'ensemble des identifiants/mot de passe liés à son espace personnel de banque à distance ou à ses moyens de paiement. La Caisse d'Épargne n'a aucun accès à ce code PIN.

Il est conseillé au Client de changer son code PIN fréquemment, de ne pas choisir un code PIN simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code PIN identique à celui qu'il utiliserait déjà par ailleurs, par exemple, le code PIN associé à son smartphone ou à sa carte SIM, le code confidentiel lié à son accès à la banque à distance ou le code associé à sa carte bancaire.

Lors de l'utilisation de Sécur'Pass, la saisie du code PIN pourra éventuellement être effectuée par le Client en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

Le Client a la possibilité de désactiver le dispositif Sécur'Pass à tout moment. En cas de cession de son smartphone, il lui appartient de veiller à la désactivation et à la désinstallation préalable de l'application mobile de la Caisse d'Épargne.

La désactivation de Sécur'Pass est susceptible d'empêcher l'accès à certains services nécessitant le recours à une



authentification forte, ou d'entraîner l'application d'exigences ou de délais complémentaires pour la réalisation de certaines opérations.

Pour pouvoir à nouveau accéder au dispositif Sécur'Pass, le Client devra procéder à une nouvelle activation.

La suspension ou la fermeture de l'accès à Sécur'Pass pour quelque raison que ce soit, à l'initiative du Client ou de la Caisse d'Epargne, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'application Secur'Pass et les fonctionnalités liées.»

- Le quatrième et huitième paragraphe de l'**article 6.1 Responsabilité de la Caisse d'Epargne** sont ainsi rédigés :

« La Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect des procédures d'utilisation des services de DE,
- en cas de divulgation par le Client du code confidentiel et/ou du code d'authentification à une tierce personne, y compris à un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, disposant d'un agrément ou d'un enregistrement prévu par les textes en vigueur,
- lorsque les informations communiquées lors de l'adhésion du Client ou lors de l'utilisation de DE s'avèrent inexactes ou incomplètes,
- en cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers,
- en cas de connexion du Client à un autre site que le site légitime et sécurisé de la Caisse d'Epargne (<https> + adresse habituelle). »

« La Caisse d'Epargne demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et :

- tout prestataire substitué, tant en ce qui concerne la facturation des coûts des transmissions que le bon fonctionnement du réseau téléphonique ;
- le prestataire de services fournisseur d'accès Internet en ce qui concerne l'accès aux différents sites Internet ;
- le fournisseur du matériel informatique (ordinateur, logiciels, etc...) destiné à recevoir les informations par l'intermédiaire du téléchargement des écritures ;
- son prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes. »



- L'avant-dernier paragraphe suivant est ajouté à l'**article 6.2 Responsabilité du Client** :

« Sauf agissement frauduleux de sa part, le Client ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que la Caisse d'Épargne n'exige une authentification forte du Client dans le respect de la procédure d'authentification forte mise en place par la Caisse d'Épargne. »

- Le premier paragraphe de l'**article 7 – Tarification** est ainsi modifié :

« L'abonnement au service DE est gratuit. L'adhésion à certaines fonctionnalités peut être facturée selon les conditions tarifaires en vigueur. »

- L'**article 9 – Durée, résiliation ou suspension** est ainsi modifié :

« L'accès à DE est ouvert pour une durée indéterminée.

Le Client peut, comme la Caisse d'Épargne, y mettre fin, par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès de l'agence qui gère son compte, à tout moment, sans avoir à indiquer ni justifier du motif.

Lorsque la résiliation émane du Client, elle prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Caisse d'Épargne, du courrier recommandé envoyé par le Client.

La résiliation par la Caisse d'Épargne doit respecter un préavis de deux mois.

La résiliation de l'abonnement à DE entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services de banque à distance activés à partir de DE.

En tout état de cause, pour le Client ayant bénéficié du service « e-Documents », l'accès à l'espace personnel de banque à distance est maintenu même après la clôture du dernier contrat du Client, afin de permettre l'accès à l'historique des documents numériques dans les conditions spécifiques au service « e-Documents ».

Par ailleurs, la Caisse d'Épargne se réserve le droit de suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des services de DE ou résilier la présente convention, sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement de



facture, clôture du dernier contrat dont dispose le Client ...), ce dont le Client serait immédiatement informé.

Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues.

Les services de DE pourront également être temporairement interrompus pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation des services de DE ou de l'application mobile. »

- Le premier paragraphe de l'**article 10.2 – Accès à la messagerie sécurisée internet** est ainsi modifié :

« Le Service est exclusivement accessible aux personnes physiques majeurs capables, aux personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial, en curatelle simple avec l'accord de leur curateur, ou mineurs autorisés par leur représentant légal, abonnés à Direct Ecureuil. »

MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE « E-DOCUMENTS » QUI ENTRERONT EN VIGUEUR AU 01/04/2020

- L'**article 1 - Description du service « e Documents »** est ainsi modifié :

« Le service « e-Documents » permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses Documents Caisse d'Épargne 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. »

- **L'article 2 – Conditions de souscription et de mise à disposition du service « e-Documents »** est désormais rédigé ainsi :

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.

Le service « e-Documents » est proposé aux clients :

- Personnes physiques majeures capables,
- Personnes mineures autorisés 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'Épargne 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.

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. »

- Les trois derniers paragraphes de **l'article 3 – Notification de la mise à disposition des documents en ligne** sont ainsi modifiés :

« 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'Épargne 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. »

- Le premier paragraphe de l'**article 4 – Périodicité et conditions de mise à disposition des documents en ligne** est ainsi rédigé :

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

- Les cinquième et sixième paragraphes de l'**article 6.2 – Résiliation du service** sont ainsi modifiés :

« 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. »

- Les **articles 8, 9, 10, 11 suivants** sont ainsi ajoutés :

« 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'Épargne 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'Épargne (<https://www.nomdelaCE/protection-donnees-personnelles>) ou en obtenir un exemplaire auprès de leur Agence.

La Caisse d'Épargne 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 en charge des réclamations » de la Caisse d'Épargne qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du « **Service Relations Clientèle** » de la Caisse d'Épargne est effectuée par internet, à l'adresse suivante :

www.caisse-epargne.fr - Contacts – Numéros utiles > Service Relations Clientèle.

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :
**Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire
Service Relations Clientèle
15 Avenue de la Jeunesse - CS 30327-
44703 ORVAULT Cedex**



Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant :

09 69 36 27 38 Appels depuis la France et les DOM

**00 33 9 69 36 27 38 Appels depuis l'international et les TOM
(Appel non surtaxé, Coût selon votre opérateur)**

La Caisse d'Épargne 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'Épargne 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'Épargne 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'Épargne sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Caisse d'Épargne, 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'Épargne.

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

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 contractuelle préexistante.

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. »

**MODIFICATIONS DES CONDITIONS
GENERALES SPECIFIQUES A
SECURISATION DES OPERATIONS EN
LIGNE (SOL) QUI ENTRERONT EN VIGUEUR
AU 01/04/2020**

- Le **préambule et les articles I et I.I** sont ainsi modifiés :

« Les présentes Conditions d'utilisation de la fonctionnalité « Sécurisation des Opérations en Ligne » constituent un des éléments contractuels du service Direct Ecureuil ci-après « DE » dont les conditions générales ont été préalablement remises aux abonnés à ce service.

I- Description de SOL

SOL est une fonctionnalité qui a pour objet de renforcer la sécurité de certaines opérations sensibles réalisées par le client sur DE au moyen d'un système d'Authentification Non Rejouable et précisées ci-dessous. Elle est réservée aux clients de la Caisse d'Épargne abonnés au service Direct Ecureuil.

Dans le cadre de SOL :

- soit : la Caisse d'Épargne envoie un code de contrôle par SMS vers le numéro de téléphone mobile désigné par le client. Ce code de contrôle doit être saisi par le client afin de réaliser les opérations sensibles.
- soit le client obtient un code de contrôle au moyen de sa Carte Bancaire et d'un lecteur d'authentification (calculatrice CAP). Ce code de contrôle doit être saisi par le client afin de réaliser les opérations sensibles.
- Tout autre dispositif de sécurité personnalisé proposé par la Caisse d'Épargne sera décrit sur le site www.caisse-epargne.fr.

I.I - Utilisation du code de contrôle



L'utilisation du code de contrôle est d'usage unique (un code par opération), aléatoire et temporairement limité dans le temps lors de la session Web sur DE. Ce code de contrôle propre à l'Authentification Non Rejouable (ci-après ANR) est distinct et complémentaire du code confidentiel lorsqu'il est demandé aux abonnés à DE lors des connexions à DE. »

- **L'article 2** est ainsi modifié :

« 2 - Description des opérations sensibles réalisées sur DE protégées par un système d'ANR dans le cadre de SOL

Ces opérations sensibles sont fixées, sous réserve de disponibilité, comme suit :

- L'accès au compte du client en ligne,
- L'ajout d'un compte de bénéficiaire afin d'effectuer un virement vers ce compte externe d'un bénéficiaire non enregistré au préalable dans l'abonnement à DE,
- La réalisation de virement sur un compte de bénéficiaire enregistré au préalable dans l'abonnement à DE,
- La modification des données Personnelles du client : N° de téléphone mobile, adresse d'envoi des chèquiers, commandes de chèquiers.
- L'enregistrement ou la modification d'un ordre de virement permanent.
- Cette liste est susceptible d'évoluer. Toute information relative à cette évolution à venir sera mise à disposition sur le site www.caisse-epargne.fr.

**MODIFICATIONS DES CONDITIONS
GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE
« REGLEMENT SEPAMAIL » QUI
ENTRERONT EN VIGUEUR AU 01/04/2020**

- La définition du Client figurant à **l'article 1** :
Définitions est ainsi modifiée :

« **Client** : Personne physique majeure capable, en curatelle simple, en sauvegarde de justice sans mandataire ou personne



morale, cliente de la Banque, ayant activé le Service Règlement SEPAmail. »