



Caisse d'Epargne et de Prévoyance Loire-Centre, Banque coopérative régie par les articles L. 512-85 et suivants du Code monétaire et financier, société anonyme coopérative à directoire et conseil d'orientation et de surveillance au capital social de 374 039 440 €. Siège social à Orléans, 7 rue d'Escures. RCS Orléans 383.952.470. Intermédiaire en assurances immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 004 526. Titulaire de la carte professionnelle n°432 647 « transactions sur immeubles et fonds de commerce » délivrée par la Préfecture du Loiret. Pour cette activité, l'établissement ne doit recevoir ni détenir d'autres fonds, effets ou valeurs que ceux représentatifs de sa rémunération ou de sa commission. Garantie financière : C.E.G.C. 16, rue Hoche - Tour Kupka B - TSA 39999 - 92919 La Défense Cedex

Article 1 - Suivi à distance des comptes

DIRECT ECUREUIL (ci-après « DE ») permet au client d'accéder à des services bancaires, financiers et d'assurances, à partir de plusieurs canaux de communication (internet, téléphone fixe ou mobile). Il est ainsi possible au client de réaliser à distance ses principales opérations

Le client peut également effectuer par l'intermédiaire de DE des opérations d'assurance sur ses produits d'assurance.

Les partenaires assureurs acceptent pour les opérations relatives à ces produits accessibles par DE l'ensemble des dispositions figurant aux articles 5 à 7 ci-dessous, en ce qui concerne les modalités de preuve. Le client est tenu, à leur égard, aux mêmes dispositions que celles figurant auxdits articles.

Certaines des opérations ci-dessus décrites peuvent, en fonction du canal et selon les Caisses d'Epargne, ne pas être accessibles au moment de l'adhésion à DE. Les nouvelles fonctionnalités seront progressivement mises à disposition par le réseau Caisse d'Epargne. Le client sera informé par tout moyen.

Sécurisation des opérations en ligne

Dans le cadre de son abonnement à DE, le client a accès à une fonctionnalité Sécurisation des Opérations en Ligne (ci-après « SOL ») dans l'environnement sécurisé de DE, dont les Conditions Générales (CG) sont précisées ci-après.

Messagerie Sécurisée Internet

Dans le cadre de son abonnement à DE, le client a accès à une messagerie électronique dans l'environnement sécurisé de DE, la « Messagerie Sécurisée internet » ci-après « MSI », dont les CG sont mentionnées ci-après. Le client est informé que le premier accès à la MSI vaut acceptation de ces CG dont il doit prendre connaissance au préalable. Les messages sont consultables par le client pendant un délai de 90 jours à compter de leur réception.

Service de Règlement SEPAmail

Dans le cadre de son abonnement à DE, le client a accès au service de Règlement SEPAmail dans l'environnement sécurisé de DE, dont les Conditions Générales sont disponibles sur DE.

Article 2 - Adhésion

Les services de DE sont ouverts à tous les clients de la Caisse d'Epargne, personnes physiques capables majeurs ou mineurs autorisés par leur représentant légal, ou personnes morales.

En cas de compte joint, l'un et/ou l'autre titulaire peuvent être abonnés à DE. Chaque co-titulaire disposera de son propre numéro d'abonné et code confidentiel. Les représentants légaux sont admis à effectuer des opérations sur les comptes de leurs enfants mineurs.

Le cas échéant, les mandataires peuvent accéder à DE, après y avoir adhéré afin que ceux-ci disposent de leurs propres numéros d'abonné et code confidentiel.

Sont concernés les comptes ouverts à la date d'adhésion à DE et ceux ouverts ultérieurement.

L'utilisation de DE entraîne l'exécution des ordres fermes passés à la seule initiative du client. Lors de cette passation d'ordres, le client ne pourra solliciter aucun conseil sur le bien-fondé de l'opération envisagée, ces renseignements étant du ressort exclusif de son conseiller.

Article 3 Modalités d'exécution propres à certaines opérations

a- Virements

Le client peut effectuer des virements de l'un de ses comptes vers un autre de ses comptes et/ou vers un compte de tiers ouvert à la Caisse d'Epargne ou dans tout autre établissement de crédit, sous réserve d'indiquer les coordonnées complètes de ce compte soit auprès de l'agence, soit dans le cadre de « SOL ».

b - Réservation d'espèces

Le client peut demander qu'une somme supérieure à celle habituellement remise lors d'un retrait au guichet soit tenue à sa disposition à l'agence de son choix, sous réserve du respect des consignes de sécurité imposées par la Caisse d'Epargne, et moyennant un préavis. Le montant d'un retrait maximum sans préavis et la durée du préavis pour tout retrait d'un montant supérieur, seront indiqués au client par son agence.

c- Opérations sur titres et valeurs mobilières

Pour pouvoir effectuer les opérations sur instruments financiers, le client doit avoir au préalable signé une convention de compte d'instruments financiers auprès de la Caisse d'Epargne.

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 sur les marchés organisés français, à l'exception des marchés conditionnels, tous ordres sur les FCP et Sicav du Réseau des Caisses d'Epargne.

Les comptes d'instruments financiers indivis et ceux ouverts en nue-propriété avec réserve d'usufruit ne peuvent pas faire l'objet d'opérations dans le cadre de DE.

La souscription définitive des ordres d'achat de titres de sociétés en cours de privatisation et la souscription de titres d'emprunts sont subordonnées à la réception par la Caisse d'Epargne, dans les délais imposés par la réglementation, des documents afférents à ces opérations dûment signés.

Les ordres ne pourront être acheminés sur le marché qu'aux jours et heures d'ouverture des Bourses.

Conformément aux dispositions de la convention de compte d'instruments financiers, le client sera informé par voie d'opéré de l'exécution de ses ordres sur titres et valeurs mobilières 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'Epargne de toute anomalie ou cause de contestation. Les informations figurant sur l'avis d'opéré, non contestées dans les deux jours ouvrés de leur réception, seront considérées comme approuvées.

d - Oppositions sur chèquiers et cartes bancaires

Toute opposition devra être confirmée dans les 48 heures par écrit adressé à la Caisse d'Epargne.

e – Souscription aux services

Le client peut souscrire dans le respect de la réglementation en vigueur applicable à certains services offerts par la Caisse d'Epargne. La souscription effective du contrat ou la prise en compte d'un avenant peut être subordonnée au renvoi du contrat ou de l'avenant signé dans les délais qui seront indiqués au client.

S'agissant des contrats d'assurance CNP Assurance Vie, entreprise régie par le Code des assurances, la prise d'effet des garanties n'aura lieu qu'après réception du contrat signé et du versement des primes, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 4 - Exécution des opérations

Dès validation, notamment électronique, l'ordre est enregistré et est irrévocable. Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du ou des comptes du client et de ses autres engagements. Les opérations passées via DE seront enregistrées par la Caisse d'Epargne dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation.

Article 5 - Accès aux services

5.1 Les moyens matériels et techniques

Le client accède à DE, par un matériel compatible (télécopieur, ordinateur multimédia, téléphone fixe ou mobile).

Le client fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et de la garde du matériel et de tous moyens techniques, accès aux réseaux ou logiciels autres que ceux placés sous contrôle exclusif de la Caisse d'Epargne. La Caisse d'Epargne n'est pas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

5.2 Modalités d'identification : numéro d'abonné et code confidentiel

Le client accède aux services de DE après son identification par la composition d'un numéro d'abonné et d'un code confidentiel valables, quels que soient les moyens de connexion utilisés pour accéder à DE. Le numéro d'abonné est attribué au client lors de la signature des conditions particulières lesquelles font partie intégrante de son contrat.

Pour permettre le premier accès à DE, la Caisse d'Epargne attribue au client un code confidentiel provisoire. Le client est tenu de le modifier lors de sa première connexion. La Caisse d'Epargne n'a pas accès au code confidentiel choisi par le client.

Le numéro d'abonné et le code confidentiel attribués au client sont personnels. Le client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son numéro d'abonné et de son code confidentiel. L'utilisation de ses numéro et code est strictement personnelle. Le client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer à quiconque. Ceci constitue une condition essentielle pour sécuriser les relations entre la Caisse d'Epargne et le client.

Ce code confidentiel peut être modifié à tout moment par le client et à sa seule initiative ; la modification de ce code pour un canal vaut également pour les autres canaux d'accès à DE.

La Caisse d'Epargne invite le client à le faire fréquemment. 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'Epargne, 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 la Caisse d'Epargne.

La Caisse d'Epargne s'assure que les dispositifs de sécurité personnalisés (codes, authentification non jouable) 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 ».

5.3 Perte ou vol du code confidentiel

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son numéro d'abonné et de son code confidentiel :

- le client doit en informer sans tarder son agence ou le centre de relation clientèle qui procédera à la neutralisation de l'accès à DE. L'information devra être immédiatement confirmée par le client par courrier recommandé avec avis de réception auprès de son agence. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties.

La Caisse d'Epargne recommande au client de modifier son code confidentiel dans les meilleurs délais.

5.4 Preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, dont l'enregistrement des conversations téléphoniques

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le client, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux services offerts via DE, le client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Caisse d'Epargne sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée. Il est néanmoins convenu entre les parties que la signature via l'utilisation du numéro d'abonné et du code confidentiel vaut signature manuscrite.

La preuve des opérations effectuées pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le client et la Caisse d'Epargne. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par la Caisse d'Epargne, quel qu'en soit le support, feront foi, sauf preuve contraire. La preuve des opérations effectuées pourra également être rapportée par tous moyens notamment par les récapitulatifs des transactions établies par les systèmes informatiques de la Caisse d'Epargne.

Lorsque le client dialogue avec un conseiller, il autorise la Caisse d'Epargne à enregistrer ses conversations téléphoniques, ainsi que celles des personnes auxquelles il aurait confié ses codes d'accès et il admet ces enregistrements comme mode de preuve.

Le client reconnaît que la reproduction sur tous supports quels qu'ils soient des entretiens téléphoniques entre lui et la Caisse d'Epargne et toute personne à laquelle il aurait confié ses codes d'accès, et/ou les interrogations ou ordres précédés de l'utilisation de la double clé constituée du numéro d'abonné et du code confidentiel, dans le cadre des services de DE, sont réputés émaner de lui-même, ou de ses éventuels mandataires, et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées.

Dans l'hypothèse où le client refuserait l'enregistrement de ces entretiens téléphoniques, ou de faire précéder les interrogations ou ordres par le numéro d'abonné et le code confidentiel, la Caisse d'Epargne sera fondée soit à lui refuser l'accès à DE, soit à lui interrompre le service.

Ces supports ou leur reproduction seront conservés par la Caisse d'Epargne pendant les délais réglementaires.

Article 6 - Responsabilités

6.1 Responsabilité de la Caisse d'Epargne

La Caisse d'Epargne s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer au client le bon fonctionnement de DE, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, la Caisse d'Epargne ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

Au cas où la responsabilité de la Caisse d'Epargne serait établie, seul le préjudice personnel, prévisible, matériel et direct peut donner lieu à réparation.

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 du code confidentiel à une tierce personne,
- 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.

La Caisse d'Epargne n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel du client ou du réseau de télécommunications.

La Caisse d'Epargne dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le client et son fournisseur d'accès.

De même, la responsabilité de la Caisse d'Epargne ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, la Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Caisse d'Epargne se réserve le droit de bloquer l'accès à DE, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité du «service», à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du «service» ou au risque sensiblement accru ou avéré que le client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Caisse d'Epargne informe le client, par tous moyens, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le «service» ne soit bloqué ou immédiatement après sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale. La Caisse d'Epargne débloque le «service» dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Caisse d'Epargne met en place les moyens appropriés permettant au client de demander à tout moment le déblocage du «service».

6.2 Responsabilité du client

Le client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation de DE et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du service.

Conformément aux articles L.133-19 et L.133-20 du code monétaire et financier, lorsque les opérations de paiement non autorisées sont effectuées par l'intermédiaire des services de banque en ligne, suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation non autorisée de ce service ou des données qui lui sont liées, les règles spécifiques suivantes s'appliquent.

Avant la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition) :

- le client supporte les pertes financières à hauteur de 150 euros en cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de ses dispositifs d'authentification et effectuée en utilisant les services de banque en ligne pour l'émission d'ordres de virement en ligne ;
- le client ne supporte aucune conséquence financière dès lors que l'opération de paiement non autorisée est effectuée :
 - en détournant, à l'insu du client, les données liées à l'instrument de paiement,
 - du fait de la contrefaçon de l'instrument.

Si la banque du bénéficiaire n'est pas située dans l'Espace Economique Européen, le client supporte les pertes liées à l'utilisation de ses dispositifs de sécurité personnalisés avant l'information relative à la perte ou au vol dans la limite d'un plafond de 150 €.

Après la demande de blocage de l'instrument (appelé aussi mise en opposition), le client ne supporte aucune conséquence financière.

De façon générale, les opérations non autorisées sont à la charge du client en cas d'agissements frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à son obligation générale de prudence rappelée dans la convention de compte qu'il a signée.

En particulier, la responsabilité du client est engagée en cas de manquement à ses obligations de :

- prendre toute mesure pour conserver ses dispositifs d'authentification, préserver leur sécurité et leur confidentialité
- de demander sans tarder le blocage de l'instrument, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de cet instrument ou des données qui lui sont liées.

Article 7 - Recommandations importantes

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du client, la Caisse d'Epargne, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'internet invite celui-ci à prendre toutes dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans l'hypothèse de leur téléchargement vers un logiciel de gestion.

Article 8 - Durée, résiliation ou suspension

L'accès à DE est ouvert pour une durée indéterminée. Le client peut, comme la Caisse d'Epargne, 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. Celle-ci prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Caisse d'Epargne, du courrier recommandé envoyé par le client.

La résiliation par la Caisse d'Epargne doit respecter un préavis de 2 mois.

Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues. En tout état de cause, l'accès est interrompu lors de la clôture du compte.

Par ailleurs, la Caisse d'Epargne se réserve le droit de suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des services de DE sans aucun préavis, ni formalité si elle devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ce dont le client serait immédiatement informé.

Article 9 - Tarification

Le coût de l'abonnement est précisé dans les conditions tarifaires. A cet effet, le client autorise la Caisse d'Epargne à prélever sur le compte désigné aux Conditions Particulières toutes sommes dues au titre des prestations et services fournis.

Tout défaut de paiement ouvre la faculté pour la Caisse de suspendre les prestations sous réserve d'une information préalable au Client par lettre recommandée avec avis de réception. Cette suspension devient effective à l'issue d'un délai de 30 jours suivant l'envoi de cette lettre en cas de non régularisation.

Il est rappelé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées, notamment par l'intermédiaire de DE, peuvent donner lieu à tarification conformément à ces mêmes conditions tarifaires. Le coût des communications téléphoniques et les frais divers qui sont directement facturés au client en particulier par les exploitants des réseaux de télécommunications sont à sa charge.