

Fiche Pratique SÉCUR'PASS



CAISSE D'ÉPARGNE

“Mon Client utilise une solution simple pour s'authentifier et réaliser ses opérations sensibles et ses paiements par carte bancaire en ligne de manière sécurisée”

Solution d'authentification forte qui remplace Lecteur CAP et OTP SMS

Opérations concernées :

- L'accès aux comptes Banque à distance depuis l'appli Banxo ou l'espace client web
- Les opérations sensibles nécessitant le lecteur CAP ou OTP SMS
- Authentification dans le cadre de la signature électronique d'un contrat
- Paiements par carte bancaire sur internet
- Agrégation de comptes et paiements par virements sur site marchand

AVANTAGES CLIENTS



Sérénité

Renforcement de la sécurité sur les opérations sensibles

Gain de temps

Les opérations sont réalisées sans délai d'attente

Disponibilité

accrue
L'accessibilité à Internet (WIFI, 4G) suffit

Optimisation

Si les notifications de l'application Banxo sont activées, le clic sur celle-ci ouvre automatiquement cette application

Simplicité

- Plus besoin ni de matériel supplémentaire ni de recopier un code à 8 chiffres.
- Utilisation possible de la **reconnaissance biométrique** à la place du code Sécür'Pass. Activation lors de l'inscription à Sécür'Pass ou via le menu de l'application Banxo (rubrique « Réglages » via le menu « Plus »).

Confort

- L'opération sensible peut être réalisée sur un ordinateur ou une tablette ou un Smartphone.
- Si le Client change de terminal ou s'il désinstalle/réinstalle l'application Banxo alors l'application Banxo l'invite à transférer / réinstaller Sécür'Pass (le client réitère les actions d'activation de Sécür'Pass).

Fonctionnalités

- Certaines opérations comme la visualisation du code secret de la carte bancaire, l'affichage digitale de la carte et d'autres fonctionnalités à venir ne sont disponibles qu'avec Sécür'Pass

POUR QUI ?



- Clients particuliers
- Ayant un smartphone et l'application mobile
- Avec un abonnement Banque à Distance DEI Particuliers
- Et Un « numéro de téléphone mobile pour opérations sécurisées » en ligne renseigné
- Et une Carte Bancaire activée active (non opposée, non annulée et activée sur un TPE ou GAB) OU une adresse mail personnelle renseignée dans la connaissance client de la personne physique depuis plus de 72h si le client active Sécür'Pass depuis l'application mobile Banxo

LES BONS REFLEXES

1. Vérifier l'éligibilité de mon Client et agir si besoin pour le rendre éligible
2. Rappeler au Client qu'il doit veiller à conserver secret le code Sécür'Pass

EN SAVOIR PLUS

- **Page portail** : [Sécür' Pass - sur téléphone | Caisse d'Epargne \(caisse-epargne.fr\)](#)
- **Questionnaire CLOE**

BON A SAVOIR

L'activation de Sécür'Pass en agence **n'est autorisée qu'en face à face avec le Client.**

Fiche Pratique SÉCUR'PASS



CAISSE D'ÉPARGNE

OPERATIONS REALISEES AVEC SECUR'PASS

	Terminal concerné	Spécificité
Accès aux comptes Banque à distance	 	
Authentification dans le cadre de la Signature électronique d'un contrat	  	VAD SEM Agence
 (1) Ajout de bénéficiaire	 	
Virements vers tiers en France Virement classique (immédiat, différé, permanent)	  ★	
Virement SEPA Instantané (Instant Payment)	 ★	
Virement via Paylib entre amis		
Virements vers tiers Hors France Virements classiques hors France zone SEPA	 ★	
 (2) Carte Bancaire Augmentation temporaire des plafonds carte		
 (3) Consultation du code secret de la carte		
 (2) Activation SM@RT'retrait		
Enrôlement de la carte dans Apple Pay / Samsung Pay via l'appli « Cartes » d'Apple / « Samsung Pay »		
Mise à jour des coordonnées Modification Adresse E-Mail		
Modification adresse postale (selon Caisse D'Épargne)		
Paiement par carte bancaire sur internet	 	
 Avantage Sécur'Pass par rapport à l'OTP SMS : (1) avec OTP SMS, un délai d'attente de 72h est nécessaire. (2) avec OTP SMS et si terminal non reconnu, un délai de 72h est requis (3) opération possible uniquement avec Sécur'Pass		

Les bons réflexes

Si le Client a changé de smartphone ou réinstallé l'application Banxo, informer le Client qu'il doit de nouveau activer Sécur'Pass via le menu « Réglages » de son application Banxo.



Reconnaissance du Terminal

Si un client utilise régulièrement son mobile pour effectuer ses opérations bancaires, le mobile sera considéré comme un terminal reconnu (terminal de confiance).

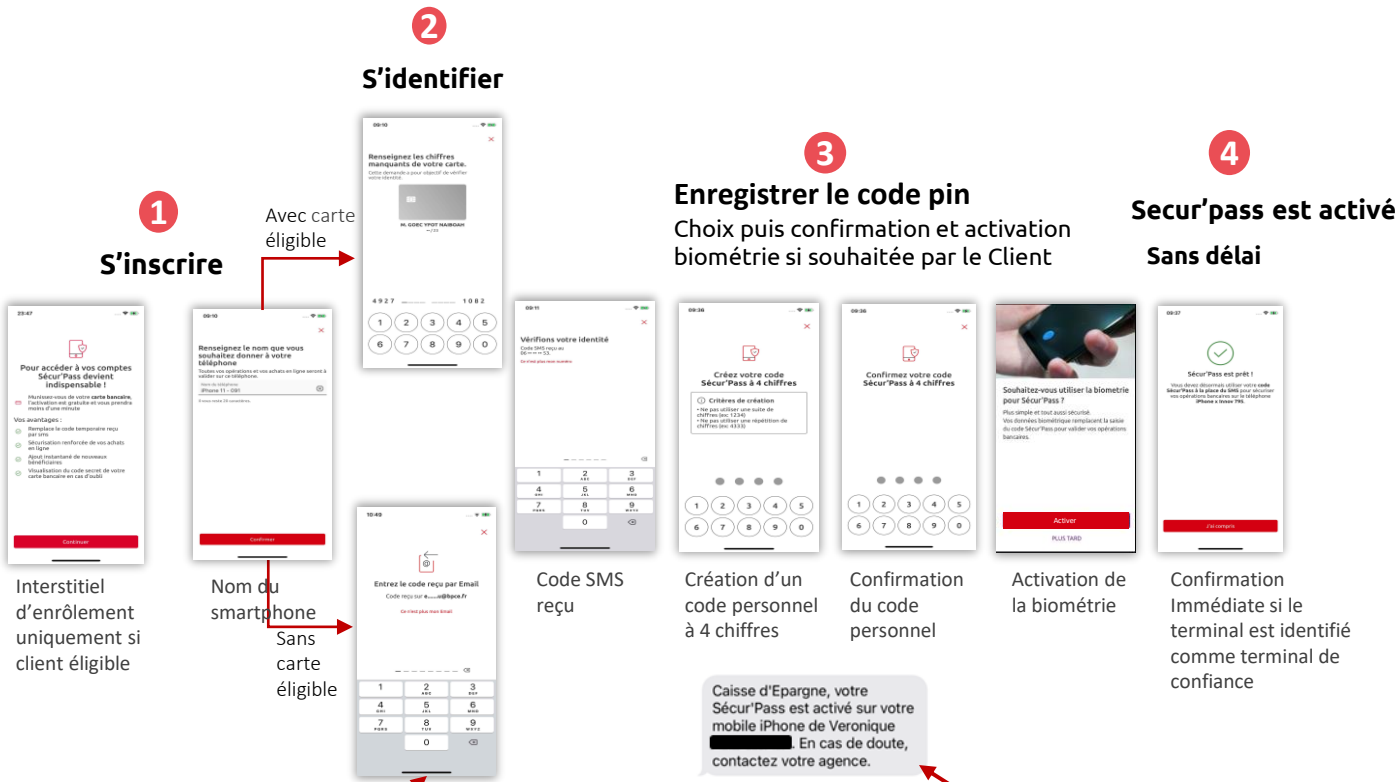
Fiche Pratique SÉCUR'PASS



CAISSE D'ÉPARGNE

ACTIVER SÉCUR'PASS EN SELF CARE

ACTION RÉALISÉE PAR LE CLIENT SUR SON SMARTPHONE AVEC L'INTERSTITIEL



Envoi du code par email

+ SMS de confirmation
Et email de confirmation

De : <nepasrepondre@hdf.caisse-epargne.fr>
Date: mer. 29 nov. 2023, 12:18
Subject: Saisissez 49970346 pour réaliser votre opération sensible
To: <julien.elaut@gmail.com>

Bonjour MLE TEST MINEUR,

Suite à votre demande pour l'opération sensible : enrôlement Secur'Pass, saisissez le code suivant sur votre application mobile

49970346

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, nous vous invitons à contacter immédiatement votre agence. Veuillez ne pas répondre à cet email envoyé par un automate.

Cordialement,
Votre Caisse d'Épargne

Nous vous invitons à rester vigilant : n'ouvrez pas d'e-mails dont la provenance vous paraît suspecte.

Si vous êtes destinataire d'un e-mail douteux, nous vous recommandons de ne cliquer sur aucun lien.

Sachez qu'aucun e-mail émanant de votre banque ne vous demande de renseigner votre identifiant et/ou votre mot de passe.

Toutefois, si vous avez communiqué votre identifiant et/ou votre mot de passe, si vous pensez avoir cliqué sur un lien ou tout simplement,

si vous avez le moindre doute sur le contenu d'un e-mail, nous vous conseillons de contacter notre Service Clients sur <https://www.caisse-epargne.fr/hauts-de-france>.

Mentions légales : <https://www.caisse-epargne.fr/votre-banque/reglementation/mentions-legales/?display=light>

Le lundi, septembre 11, 2023, 12:21 PM, noreply@caisse-epargne.fr a écrit :

Bonjour MME [REDACTED]

Nous vous confirmons votre inscription à Secur'Pass sur le téléphone "iPhone 13 mini de [REDACTED] associé au 06.XX.XX.XX.56.

Votre code à 4 chiffres vous sera demandé sur ce téléphone pour valider l'ensemble de vos opérations sensibles en ligne.

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, nous vous invitons à contacter immédiatement votre agence.

Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement,

Caisse d'Épargne RHONE ALPES

Fiche Pratique SÉCUR'PASS



CAISSE D'ÉPARGNE

ACTIVER SÉCUR'PASS EN AGENCE

Le Conseiller peut inviter son Client à souscrire à Sécur'Pass depuis son poste de travail. Cela permet aux Clients qui n'ont pas de carte bancaire ni d'adresse email personnelle renseignée mais ont **un numéro de tél sécurisé, un abonnement BAD** et utilisent **l'appli mobile** de s'inscrire à Sécur'Pass.

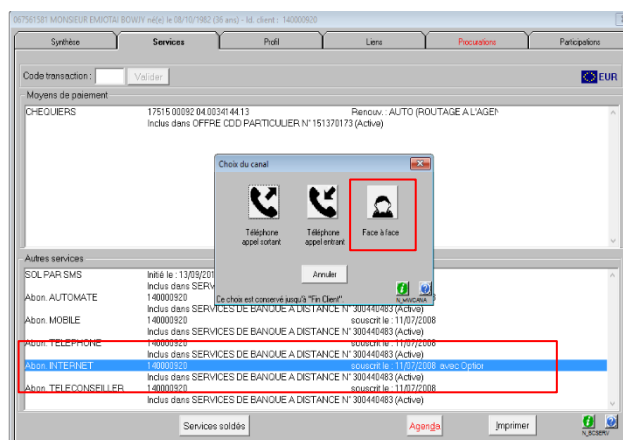
Cette fonctionnalité n'est accessible qu'aux Conseillers en agence et dans une situation de vente en Face à Face. La souscription doit se faire en présence physique du client. Elle n'est pas accessible aux CRC et aux e-agences.

ACTIVER SÉCUR'PASS : ACTION RÉALISÉE PAR LE CONSEILLER EN FACE À FACE

1

- Dans l'écran de synthèse des services : sélectionner la ligne « Abonnement Internet »
- Faire un avenant et sélectionner le canal « Face à Face ».

NB : sur les autres canaux, la tuile Sécur'Pass ne sera pas visible car la souscription n'est possible qu'en face à face afin de limiter les cas de fraudes.

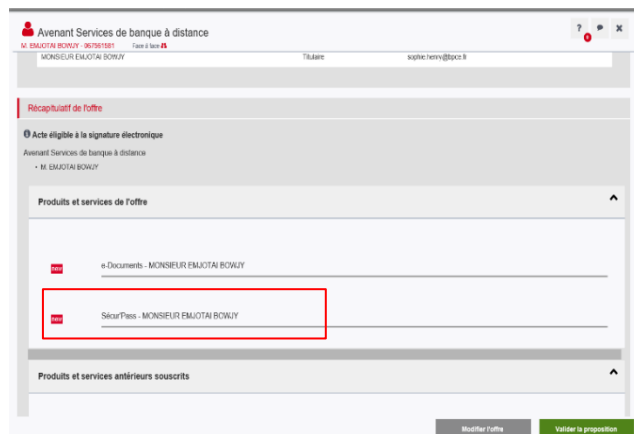


2

Dans l'écran d'avenant au service, sélectionner la tuile Secur'Pass et l'ajouter à la composition de l'offre.

3

- Vérifier le bon ajout de Sécur'Pass dans le récapitulatif de l'offre
- Valider la proposition qui permet de générer l'avenant



Fiche Pratique SÉCUR'PASS



CAISSE D'ÉPARGNE

ACTIVER SÉCUR'PASS EN AGENCE

ACTIVER SÉCUR'PASS : ACTION RÉALISÉE PAR LE CONSEILLER EN FACE À FACE

4

Privilégier la signature électronique des documents pour réduire les risques d'altération des documents

- Ouverture de l'espace de signature électronique

Espace de signature électronique

M. BOWJY EMJOTAI

1. Présentation > 2. Lecture & Engagement > 3. Signature

Document 11: AVENANT OFFRE BAD

Avenant au contrat initial conclu entre la CAISSE D'ÉPARGNE R.F. DE FRANCE et le(s) titulaire(s) designé(s) aux présentes en date du 20/04/2019, date du dernier avenant, le 13/06/2019. Les services précédemment souscrits sont maintenus et appelés ci-dessous.

CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT

ABONNEMENT A DES SERVICES DE BANQUE A DISTANCE : DIRECT ÉCUREUIL
Utilisation de nos services de banque à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS...)
Votre identifiant banque à distance correspond à votre identifiant client : 140000920
Vous pouvez consulter et gérer vos comptes à distance en toute autonomie et à n'importe quel moment.
- Par internet, sur votre console-épargne.fr, rubrique accès à nos comptes (hors coût de votre fournisseur d'accès internet)
- Sur votre téléphone mobile, en téléchargement depuis votre store (votre application bancaire mobile)
Vous pouvez contacter par téléphone
- Notre service client au 32 41. Coût d'un appel local
- Un téléconseiller au 32 41. Coût d'un appel local
L'ensemble de nos comptes est automatiquement repris dans votre abonnement banque à distance sauf opposition de votre part.

SÉCURISATION DES OPERATIONS EN LIGNE PAR SMS
Cette fonctionnalité est utilisée pour les opérations sensibles sur votre espace personnel de banque à distance.

SERVICE DOCUMENTS
Le titulaire agit pour la réception et la consultation de ses documents bancaires au format numérique.
Par la signature du présent contrat, le titulaire adhère au service « e-documents » pour les comptes dont il est titulaire ou co-titulaire.
Les documents sont consultables via nos services de banque à distance :
- sur votre console-épargne.fr, rubrique accès à mes comptes - Riquart sur e-documents
- dans nos applications mobiles disponibles sur smartphones.

SÉCUR'PASS
MONSIEUR EMJOTAI BOWJY est autorisé à souscrire

Démarchage - Vente à distance
Le présent contrat est en vigueur dès signature par les parties.
Si le Titulaire a été démarché(e) en vue de sa souscription ou si le contrat a été conclu à distance, dans les conditions prévues par les articles L. 341-1 et suivants et L. 342-1 du code de commerce et l'article 11 du règlement de la Commission de l'Union Européenne, le Titulaire est informé de la possibilité de renoncer à son engagement. Conformément aux articles L. 341-1 du code de commerce et l'article 11 du règlement de la Commission de l'Union Européenne, le Titulaire dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat à distance, ce droit de rétractation peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat en adressant un courrier recommandé avec avis de réception à la Caisse d'Épargne.
Le modèle de courrier suivant peut être utilisé :
« Je soussigné(e) (Nom, prénom, dénominateur) (Adresse), déclare renoncer au contrat (Précisions du contrat) que j'ai souscrit le ... auprès de la Caisse d'Épargne (Coordonnées de la Caisse d'Épargne et de l'agence).
Fait à ... (Lieu) le ... (Date) et signature »

Vous ne souhaitez pas signer électroniquement vos documents et préférez la signature papier, cliquez sur le bouton « Refuser »

Refuser Accepter

Espace de signature électronique

M. BOWJY EMJOTAI

1. Présentation > 2. Lecture & Engagement > 3. Signature

Récapitulatif de vos documents

AVENANT OFFRE BAD

Pour pouvoir prendre connaissance de vos documents, cliquez sur « Commencer ».

Si vous ne souhaitez pas signer électroniquement vos documents et préférez la signature papier, cliquez sur le bouton « Refuser ».

Refuser Commencer

5

- Contrôler la présence de Sécur'Pass dans l'avenant
- L'avenant est à faire signer sur la tablette agence.

067561581 MONSIEUR EMJOTAI BOWJY né(e) le 08/10/1962 (36 ans) - Id. client : 140000920

Synthèse Services Profil Liens Procurements Participations

Code transaction : Valider

Moyens de paiement

CHEQUIERS 17515 00092 04 003414413 Renouv. AUTO (ROUTAGE A L'AGENCE)
Inclus dans OFFRE COD PARTICULIER N° 151370173 (Active)

Autres services

Abon. E-DOCUMENTS	140000920 Relevés mensuels (première activation le : 13/06/2019)	souscrit le : 13/06/2019
SOL PAR SMS	Inclus dans SERVICES DE BANQUE A DISTANCE N° 300440483 (Active)	Initié le : 13/06/2019 à 12h11
SÉCUR'PASS	Service initié le 13/06/2019 à 12h11 Inclus dans SERVICES DE BANQUE A DISTANCE N° 300440483 (Active)	
Abon. AUTOMATE	140000920 Inclus dans SERVICES DE BANQUE A DISTANCE N° 300440483 (Active)	souscrit le : 11/07/2008
Abon. MOBILE	140000920 Inclus dans SERVICES DE BANQUE A DISTANCE N° 300440483 (Active)	souscrit le : 11/07/2008
Abon. TELEPHONE	140000920 Inclus dans SERVICES DE BANQUE A DISTANCE N° 300440483 (Active)	souscrit le : 11/07/2008

Services soldés Agende Imprimer

6

- L'ajout du produit Sécur'Pass est réalisé
- Le dossier est validé
- Retour à la synthèse client

Sécur'Pass est présent dans la synthèse des services à l'état « initié » – jusqu'à ce que le Client active Sécur'Pass sur son Smartphone

Le Client reçoit un SMS. Le Client dispose d'un délai de 24h00 pour activer Sécur'Pass sur son smartphone. Au delà des 24h00, Sécur'Pass est supprimé de la synthèse des services et s'il le souhaite le client devra recommencer sa souscription en Face à Face en agence,

Dès le Client a activé Sécur'Pass, le statut du service Sécur'Pass passe à l'état « souscrit » avec la date et l'heure d'activation

Fiche Pratique SÉCUR'PASS



CAISSE D'ÉPARGNE

ACTIVER SÉCUR'PASS EN AGENCE

ACTION RÉALISÉE PAR LE CLIENT SUR SON SMARTPHONE

0

Recevoir le SMS pour s'inscrire dans un délai de 24h00

Pour vous inscrire au service SécurePass, merci de vous connecter à votre application mobile. Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, contactez votre conseiller au plus vite.



1

Ouvrir l'application pour s'inscrire

Suivez les recommandations de votre conseiller, activez SécurePass!

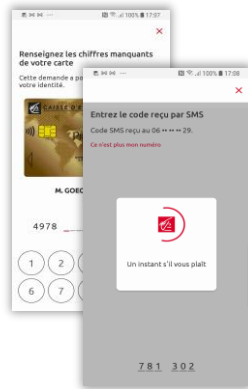
Vos avantages :

- Remplace le code temporaire reçu par sms
- Sécurité renforcée de vos achats en ligne
- Ajout instantané de nouveaux bénéficiaires
- Visualisation du code secret de votre carte bancaire en cas d'oubli

Continuer

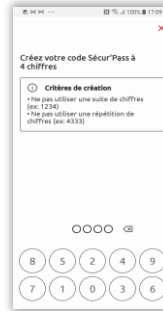
2

S'identifier SMS



3

Enregistrer le code pin
Choix puis confirmation et activation biométrie si souhaitée par le Client



4

Sécurepass est activé
Sans délai

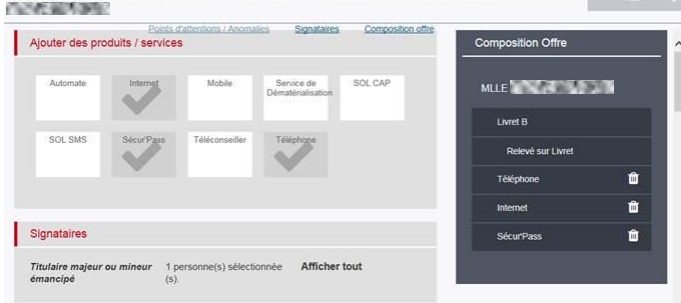


Avec délai de 72h00



ACTIVER SÉCUR'PASS : ACTION POSSIBLE DU CONSEILLER SUR LE DÉLAI DE 72H00

Avenant Offre Livret B MLE

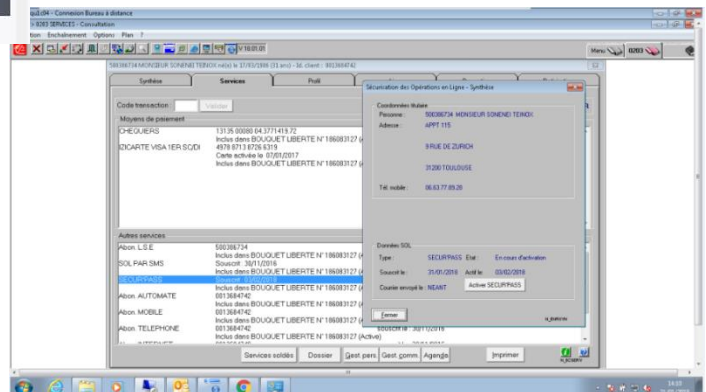


La levée du délai de latence de 72h00 sur SécurePass est accessible au poste de travail par la transaction 0203/ Services / Autres Services.

à condition de réaliser un contrôle renforcé de l'identité du client

La procédure de contrôle de l'identité du Client est identique à celle appliquée lors de la mise à jour de l'adresse postale du Client

L'enrôlement du Client au Service SécurePass est visible



Fiche Pratique SÉCUR'PASS



CAISSE D'ÉPARGNE

GÉRER SÉCUR'PASS

CHANGEMENT DE TERMINAL



Lorsque le Client change son smartphone, à sa première connexion sur son nouvel appareil (puis à intervalles de temps réguliers), l'application l'invite à transférer Secur'Pass. L'opération de transfert suit le même parcours que l'activation initiale.

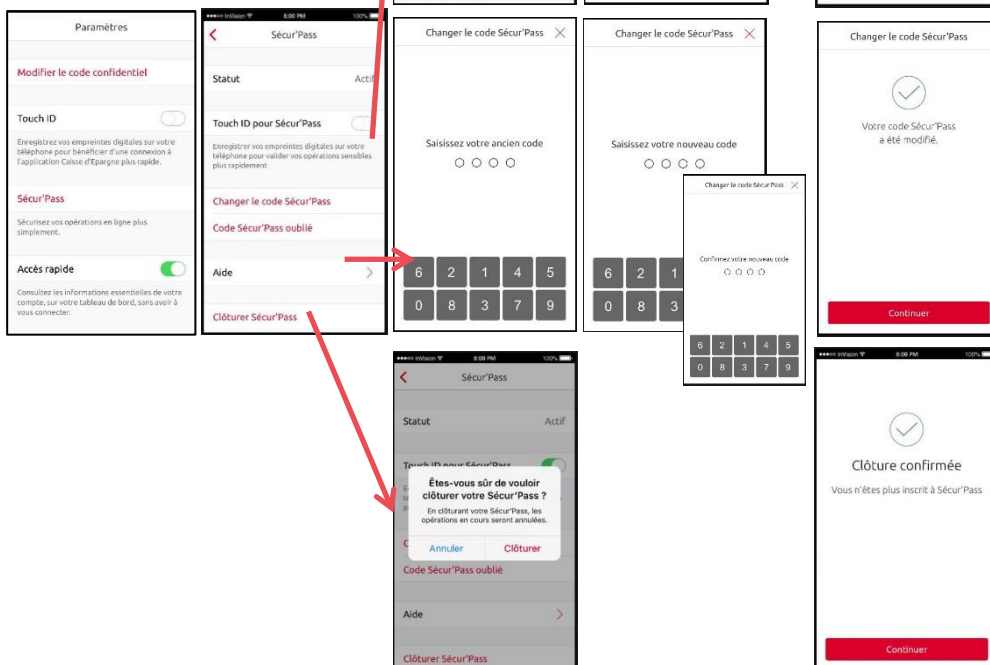
DÉSINSTALLATION / RÉINSTALLATION DE L'APPLICATION MOBILE



Si un Client désinstalle et réinstalle son application, à sa première connexion après réinstallation (puis à intervalles de temps réguliers), l'application l'invite à réinstaller Secur'Pass. L'opération de réinstallation suit le même parcours que l'activation initiale.

GESTION DE SÉCUR'PASS

A partir de la Rubrique **Sécur'Pass** ou **Paramètres** et info légales



Le Client peut choisir d'utiliser la **reconnaissance biométrique** uniquement pour valider ses opérations sensibles avec Secur'Pass ou uniquement pour s'authentifier sur son application mobile, pour les 2 ou pour aucun, sans dépendance.

Le client peut **changer son code Secur'Pass**.

Le client peut **clôturer Secur'Pass**.

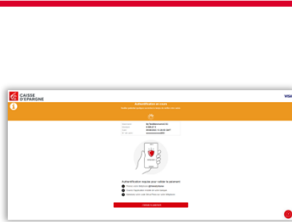
Il utilise alors **SOL/SMS**
NB : l'inscription à Secur'Pass génère automatiquement la souscription SOL/SMS

Fiche Pratique SÉCUR'PASS



CAISSE D'ÉPARGNE

UTILISATION DE SÉCUR'PASS



Païement par carte bancaire sur internet

1

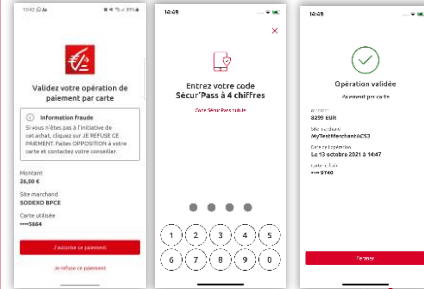
Ajout de l'IBAN d'un bénéficiaire de virement



Si notifications activées, réveil du smartphone

2

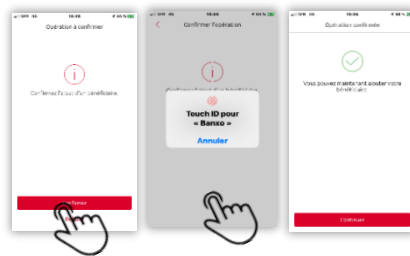
sinon, ouverture de l'application



Confirmation par saisie du code personnel

3

Ou par biométrie



4

Opération Confirmée



REFUSER UN PAIEMENT PAR CARTE SUR INTERNET

1

Païement par carte bancaire sur internet



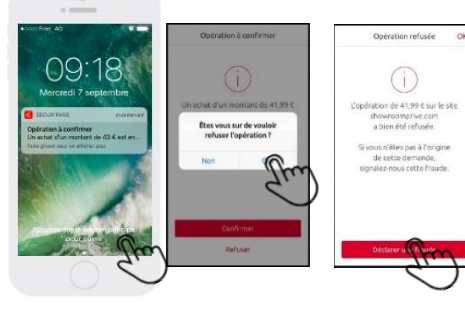
2

Si notifications activées, réveil du smartphone sinon, ouverture de l'application



3

Refus de l'opération et confirmation du refus pour annuler l'opération



4

Opération annulée



Le cas échéant, déclaration de fraude via le bouton « Je refuse ce paiement » ou appel/email au Conseiller