

Modifications des Conditions Générales de la Convention de compte de dépôt et des conventions annexes



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Grand Est Europe

En vigueur au 1^{er} mars 2023

Les modifications des Conditions générales et des Conditions Particulières de votre Convention de compte de dépôt (et des conventions qui lui sont annexées) décrites ci-après et objet du présent avenant, **sont applicables à l'expiration d'un délai de deux (2) mois à compter de la présente information**. Vous êtes réputé avoir accepté cet avenant si vous n'avez pas notifié à la Caisse d'Épargne 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 Convention de compte de dépôt.

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

MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT

Les Conditions Générales complètes peuvent être obtenues en agence ou être consultées sur le site Internet de la Caisse d'Épargne : <https://www.caisse-epargne.fr/grand-est-europe/particuliers> dans l'espace Tarifs et informations réglementaires.

Les articles suivants sont ainsi modifiés :

La rubrique « **Définitions** » a fait l'objet de modifications et les définitions suivantes ont été insérées, complétées ou amendées de la façon suivante :

Banque à distance : désigne l'ensemble des services proposés par la Banque au Client pour consulter et/ou gérer ses comptes à tout moment, par internet (ordinateur, téléphone mobile et tablette) ou par téléphone.

Espace SEPA : désigne les pays de l'Union Européenne, ainsi que le Royaume-Uni, l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein, la Suisse, Monaco, Saint-Marin, Jersey, Guernesey, l'Île de Man, l'Etat de la Cité du Vatican et la Principauté d'Andorre.

Jour Ouvré : désigne selon les critères de la Banque de France, du lundi au vendredi même si l'agence est ouverte le samedi (sauf exception pour les chèques remis le vendredi et crédités le samedi selon le fonctionnement des Centres de Traitement des Chèques).

Jour Ouvré TARGET : désigne un jour entier où fonctionne le système TARGET (Trans-European Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer) ou tout autre système de paiement qui s'y substituerait.

Service d'initiation de paiement : désigne le service en ligne fourni par la Banque ou par un prestataire de services de paiement tiers consistant à initier un ordre de paiement (virement), à la demande et pour le compte du Client, sur son compte ouvert dans les livres de la Banque ou d'une autre banque.

► A l'article « 1.1.1. Droit au compte et services bancaires de base » :

L'article est amendé afin de prendre en compte la modification apportée à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier (CMF) suite à l'entrée en vigueur de la loi n° 2021-1774 du 24 décembre 2021 visant à accélérer l'égalité économique et professionnelle et du décret n°2022-347 du 11 mars 2022 relatif à la procédure de droit au compte.

A la suite du premier paragraphe, viennent en remplacement des deux paragraphes suivants : La détention d'un compte collectif par une personne physique ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel dans le cadre de la procédure de droit au compte. Les personnes disposant d'un unique compte de dépôt, dont la convention est résiliée par l'établissement de crédit teneur du compte, sont considérées comme étant dépourvues d'un compte de dépôt, à compter de la date de réception de la décision de résiliation.

► A l'article « 2.1 Dispositions générales », l'avant dernier paragraphe est réécrit :

Pour prévenir la survenance de l'utilisation frauduleuse de ses comptes et moyens de paiement, le Client est tenu d'une obligation générale de prudence et doit prendre toutes les précautions nécessaires. En aucun cas le Client ne doit communiquer à un tiers ses données à caractère personnel et confidentiel. Pour plus d'informations, le Client est invité à consulter la page « Sécurité » disponible sur le site Internet de la Banque.

► A l'article « 2.2. Procuration », le septième paragraphe est modifié :

La Banque peut, par décision motivée, notamment pour des raisons de sécurité ou à défaut de communication des justificatifs nécessaires, refuser d'agréer un mandataire ou informer le Client qu'elle n'agréé plus un mandataire.

► A l'article « 3.1. Relevé de compte », le quatrième paragraphe est modifié :

Si aucun mouvement n'a été constaté sur le Compte pendant un (1) an, la Banque adressera au Client ou mettra à sa disposition un relevé, papier ou électronique, selon une périodicité annuelle.

Il est ensuite ajouté un nouveau paragraphe : Si aucune opération n'est réalisée sur le compte pendant un (1) mois, le Client ne recevra pas de relevé de compte pour le mois pendant lequel aucun mouvement n'a été enregistré.

► A l'article « 6.1.3.1 Description du service », « Virements au crédit du compte », le second paragraphe est ainsi modifié :

Le Client est informé que les virements destinés à un compte d'épargne, ouvert à son nom dans les livres de la Banque, sont préalablement crédités sur le compte de dépôt avant que les fonds ne soient transférés sur le compte d'épargne.

► A l'article « 12.2.3. Résiliation par la Banque de la convention de compte de dépôt assortie des services bancaires de base », l'avant-dernier paragraphe est modifié comme suit :

La décision de résiliation par la Banque fera l'objet d'une notification écrite motivée et adressée gratuitement au Client. La décision de résiliation ne fait pas l'objet d'une motivation lorsque la notification est de nature à contrevenir aux objectifs de sécurité nationale ou de maintien de l'ordre public. La copie du courrier de résiliation sera adressée, pour information, dans les meilleurs délais, par la Banque à la Banque de France.

► A l'article « 13.1 Secret professionnel », deux paragraphes ont été ajoutés (sixième et septième) :

Le Client victime d'une fraude ou d'une tentative de fraude autorise expressément la Banque à communiquer aux autorités judiciaires et policières son nom, son adresse, ainsi que son identifiant et plus généralement toute information nécessaire à la dénonciation de faits constitutifs d'un délit et ce, afin d'apporter son concours à la justice dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Il est précisé que les informations visées ci-dessus couvertes par le secret professionnel sont communiquées aux autorités judiciaires et policières dans le cadre étroit d'une enquête, elle-même couverte par le secret visé à l'article 11 du Code de procédure pénale.

► L'article « 14.1. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et respect des sanctions internationales » est refondu, et dispose que :

La Banque est tenue, dans le cadre de ses obligations relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de procéder à l'identification et à la vérification de l'identité des clients et le cas échéant de leurs bénéficiaires effectifs. Un bénéficiaire effectif s'entend de la personne physique, soit qui contrôle, directement ou indirectement une personne morale, soit pour laquelle une transaction est exécutée ou une activité réalisée.

A cette fin, le Client s'engage à fournir, à première demande, à la Banque ces informations. A défaut de les fournir, la Banque pourra être conduite, en vertu des dispositions légales et réglementaires précitées, à résilier les conventions conclues avec le Client.

Au même titre, la Banque est tenue de recueillir des informations relatives à l'objet et à la nature de la relation d'affaires, d'actualiser ces informations et d'exercer une vigilance constante à l'égard

de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du Client...).

La Banque est également tenue d'appliquer des mesures de vigilance particulières à l'égard des Personnes Politiquement Exposées (PPE) définies aux articles L. 561-10 1° et R. 561-18 du Code monétaire et financier. A ce titre, la Banque peut procéder, selon le cas, à un recueil d'informations directement auprès du Client ou indirectement auprès de sources externes.

Par ailleurs, la Banque doit s'informer auprès de ses clients pour les opérations qui lui apparaîtront comme particulièrement complexes ou d'un montant inhabituellement élevé ou dépourvu de justification économique ou d'objet licite en raison notamment de leurs modalités, de leur caractère exceptionnel au regard tant de celles traitées jusqu'alors, que de l'activité du Client.

A ce titre, le Client s'engage envers la Banque, pendant toute la durée de la Convention :

- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou de celles de sa caution éventuelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement ;

- à lui communiquer à première demande toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

A défaut, la Banque se réserve la possibilité de ne pas exécuter l'opération ou de mettre un terme à l'opération.

La Banque est aussi tenue de déclarer les sommes inscrites dans ses livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un (1) an, qui pourraient participer au financement du terrorisme ou qui pourraient provenir d'une fraude fiscale.

La Banque est aussi tenue de signaler au greffier du tribunal de commerce toute divergence qu'elle constate entre les informations inscrites dans le registre national des bénéficiaires effectifs et les informations sur les bénéficiaires effectifs dont elle dispose, notamment celles obtenues auprès du Client, y compris l'absence d'enregistrement de ces informations.

La Banque peut être obligée de demander une autorisation aux autorités de l'Etat avant de procéder à une opération, en raison des dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme.

La Banque, en raison des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, peut être amenée à prendre toute mesure, notamment de gel des avoirs, susceptibles de conduire à des différés ou à des refus d'exécution d'opérations liés à ces obligations.

La Banque est également tenue de respecter les lois et réglementations en vigueur dans diverses juridictions, en matière de sanctions économiques, financières ou commerciales, et toute mesure restrictive liée à un embargo, à un gel des avoirs et des ressources économiques, à des restrictions sur des transactions avec des individus ou entités ou concernant des biens ou des territoires déterminés émises, administrées ou mises en place par le Conseil de sécurité de l'ONU, l'Union européenne, la France, les États-Unis d'Amérique (et notamment le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor : OFAC et le Département d'État) et par des autorités locales compétentes pour édicter de telles sanctions (ci-après les « Sanctions Internationales »). Dans le cas où le Client, son mandataire éventuel, le bénéficiaire effectif, une contrepartie du Client, ou l'Etat où ils résident viendraient à faire l'objet de telles sanctions ou mesures restrictives, la Banque pourra être amenée, en conformité avec celles-ci, à suspendre ou rejeter une opération de paiement ou de transfert émise et/ou reçue par le Client, qui pourrait être ou qui, selon son analyse, serait susceptible d'être sanctionnée par toute autorité compétente, ou le cas échéant, à bloquer les fonds et les comptes du Client ou à résilier la présente convention.

► **L'article « 14.2. Lutte contre la corruption et le trafic d'influence » est également modifié :**

La Banque est tenue, dans le cadre de ses obligations légales (en particulier issues de la loi n° 2016-691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique) concernant la lutte contre les atteintes à la probité, dont la corruption et le trafic d'influence, de procéder à l'évaluation de l'intégrité de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires, au regard de critères de risques tels que : le pays de résidence, la réputation, la nature, l'objet de la relation, et l'interaction avec des agents publics ou des personnes politiquement exposées (PPE) définies à l'article R. 561-18 du Code monétaire et financier, les aspects financiers en jeu et devises traitées.

Le Client s'engage en conséquence :

- à permettre à la Banque de satisfaire aux obligations réglementaires ci-dessus visées, notamment en lui apportant toutes les informations nécessaires (statut de PPE, motivation des opérations atypiques) ;

- à ne pas effectuer sur ses comptes ouverts dans les livres de la Banque d'opérations financières visant ou liées à la commission d'un fait de corruption ou de trafic d'influence, de concussion, de

prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics ou de favoritisme ;

- à ne pas proposer ou offrir de cadeaux, invitations ou autres avantages à un salarié de la Banque afin d'obtenir un avantage indu relatif au fonctionnement de ses comptes ouverts dans les livres de la Banque.

► **L'article « 14.3. Réclamations – Médiation » est amendé comme suit :**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Client 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 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 Client trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « Réclamation » dans le moteur de recherche.

La saisine du « Service en charge des réclamations » de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse e-mail suivante : www.caisse-epargne.fr (région Grand Est Europe) rubrique « Nous contacter » « Réclamation et médiation »

ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Caisse d'Epargne Grand Est Europe
Service Relations Clientèle
5 Parvis des Droits de l'Homme
57012 METZ Cedex

La Banque s'engage à répondre au Client 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 Client 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 Client 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 Client a la faculté de 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 le médiateur de la Banque sur son site dédié :

www.mediateur-cegee.fr ou en écrivant à :

Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe
2, Place Dauphine
67 925 STRASBOURG Cedex 9

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent aussi sur les brochures tarifaires et 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 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/>.

MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE EPARFIX / EPARPLUS

Les Conditions Générales sont amendées afin de faire référence au compte de dépôt, plus précisément. En effet, les virements vers le compte d'épargne doivent être effectués à partir du compte de dépôt du Client.

MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE OPTION INTERNATIONALE

► **L'article 2 « Contenu du Service » des Conditions Générales est amendé. La fin du premier paragraphe est modifiée comme suit :**

Les avantages tarifaires s'appliquent au nombre d'opérations de retrait ou de paiement effectuées sur le compte (individuel ou joint), quel que soit le nombre de carte(s) bancaire(s) souscrite(s).

Modifications des Conditions générales de fonctionnement des cartes

En vigueur au 1^{er} mars 2023

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} mars 2023/ à l'expiration d'un délai de deux (2) mois à compter de la présente information.** 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'Epargne (www.caisse-epargne.fr) dans l'espace Tarifs et informations réglementaires.

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

► **Dans la partie en entête des Conditions générales intitulée CARTES PROPOSÉES PAR LA CAISSE D'EPARGNE, le premier paragraphe est ainsi libellé :**

La Caisse d'Epargne 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'Emetteur 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 énoncés dans le présent contrat.

PARTIE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES A TOUS LES SCHÉMAS 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'Emetteur par sms sur le numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à l'Emetteur,

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'Emetteur. L'Emetteur 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'Emetteur.

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'Emetteur :

- 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'Emetteur, 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 IRRÉVOCABILITÉ, l'article 3.1, 5^e 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 : MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT 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'Emetteur 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 DURÉE DE VALIDITÉ 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'Emetteur 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 : 09 69 37 64 15 (appel non surtaxé).

► L'article 21 RÉCLAMATIONS – MÉDIATION 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 Relations Clientèle » de la Banque (l'Emetteur) qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son agence ne lui convient pas.

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

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

www.caisse-epargne.fr, rubrique « Ma banque pratique » « Service Relations Clientèle »

ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Caisse d'Epargne Grand Est Europe

Service Relations Clientèle

5 parvis des Droits de l'Homme

57012 METZ 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 le médiateur de la Banque sur son site dédié : www.mediateur-cegee.fr

ou en écrivant à :

Monsieur le Médiateur de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe

2, Place Dauphine

67 925 STRASBOURG Cedex 9

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 RÈGLES SPÉCIFIQUES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SELON LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

► Dans la sous-partie relative au schéma de cartes de paiement CB, à l'article 3 OPÉRATIONS 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 DÉFINITION, 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'Émetteur. 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'Émetteur, 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 accepter les termes et autorise le Titulaire de la Carte à activer le service.

- à l'article 3 OPÉRATIONS 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 FONCTIONNALITÉS AU CHOIX DU TITULAIRE DE LA CARTE

Deux articles sont ainsi ajoutés à cette Partie 3 :

► ARTICLE 8 – AFFICHAGE DES DONNÉES 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'Émetteur, 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'Émetteur, sans recourir au support physique de sa carte.

► ARTICLE 9 – LEVÉE DE DOUTE SUR DES OPÉRATIONS INHABITUÉLLES :

Cette fonctionnalité permet au Titulaire de la Carte de répondre à des notifications adressées par l'Émetteur 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'Émetteur 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.



Caisse d'Épargne et de Prévoyance Grand Est Europe, 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 au capital de 681.876.700 euros - siège social à STRASBOURG (67100), 1, avenue du Rhin - 775 618 622 RCS STRASBOURG - immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 004 738.

- Identifiant unique REP Papiers n°FR232581_03FWJB (BPCE-SIRET 493 455 042)
- Imprimeur : Vagner Graphic. 12/2022.

